

AGORÀ PENITENZIARIA 2018

XIX CONGRESSO NAZIONALE SIMSPE-ONLUS

Le ricadute delle conflittualità sull'operare quotidiano

La negatività sul luogo di lavoro: tra rischio, disagio e dovere professionale,
in carcere si avverte di più?



Giuseppe Marcucci

Dalla minaccia, agli abusi verbali, fino all'aggressione fisica degli operatori

*La violenza, l'aggressività e i conflitti sul lavoro, rappresentano il
“lato oscuro”
della vita organizzativa di cui si parla troppo poco*

Edward et al., 2014

I rischi psicosociali

Accanto ai rischi occupazionali tradizionali (chimici, fisici e biologici) per la salute del lavoratore, i rischi psicosociali, legati all'organizzazione del lavoro, **sono una delle principali cause di alterazione della salute sul posto di lavoro**

Fenomeno trasversale

Il fenomeno interessa tanto gli operatori con mansioni più semplici, quanto quelli con compiti più complessi, che si trovano spesso ad essere delegittimati, scavalcati e costretti a ricoprire ruoli inferiori, nonostante la stima e la considerazione per l'ottimo lavoro professionale che svolgono

La normativa fornisce il suo contributo

- Art. 32 della Costituzione
- Art. 2087, 2043 e 2113 c.c.
- Statuto dei Lavoratori
- D. Lgs 81/08 e s.m.i.
- Accordi, linee guida e raccomandazioni provenienti dalla Commissione Europea e dalle istituzioni italiane (INAIL, Ministero del Lavoro, Commissioni specifiche)

La condizione lavorativa favorisce la negatività

Per negatività intendiamo i problemi che spesso sono accompagnati da coloriture di ansia e stress, gli episodi frequenti di divergenze e conflitti, la patina di malessere tipico di ogni gruppo o contesto e infine gli errori di esecuzione operativa.

Un vero e proprio tabù. Sui luoghi di lavoro sono fenomeni molto diffusi che però non sono mai realmente affrontati con strumenti che si possono definire di “**gestione della negatività**”

De Sario, 2012

Ingratitudine organizzativa

Gli infermieri che operano in ambito penitenziario sentono la mancanza di riconoscimento del lavoro svolgono, inteso come:

- Svolgimento efficace dei propri compiti professionali
- Gestione delle complesse interazioni sociali tra sicurezza e detenuti
- Adattamento forzato al contesto carcerario

Richiesta di visibilità

Di apprezzamento per il contributo, soprattutto informale, dato quotidianamente all'organizzazione

Nuovo Galles del Sud - Australia - Una revisione retrospettiva dei registri degli incidenti

Durante il periodo in esame, sono stati registrati **208** episodi di violenza sul posto di lavoro. **L'abuso verbale (71%)** è risultato più frequente **dell'abuso fisico (29%)**. La maggior parte (44%) degli episodi di violenza si è verificata nelle carceri maschili adulte.

La maggior parte (90%) delle vittime sono risultati essere infermieri e due aggressioni su tre, sono avvenute nei confronti delle infermiere.

Aggressioni per professione della vittima

	Violenza sul posto di lavoro		Abuso fisico		Abuso verbale	
	n	%	n	%	n	%
Infermieri	187	89.9	57	95,0	130	87.8
Medici	11	5.3	2	3.3	9	6.1
Altri operatori sanitari	5	2.4	1	1.7	4	2.7
Amministrazione	3	1.4	0	0.0	3	2.0
Altro	2	1.0	0	0.0	2	1.4
Totale	208	100	60	100	148	100

Quando è avvenuta la violenza

	Violenza sul posto di lavoro		Abuso fisico		Abuso verbale	
	n	%	n	%	n	%
Preparazione o erogazione della terapia	65	31.5	6	10.0	59	40.4
Consultazione paziente	33	16,0	9	15.0	24	16,4
Trattenere o calmare il paziente aggressivo	21	10.2	20	33.3	1	0.7
Assistenza diretta o controllo del paziente	16	7.8	10	16,7	6	4.1
Trattamento dentale	11	5.3	2	3.3	9	6.2
Altro	11	5.3	1	1.7	10	6.9
Non chiaro/impossibile codificare	49	23.8	12	20.0	37	25.3
Totale	206	100	60	100	146	100

Maltrattati resilienti

Gli episodi (anche violenti) che compromettono il nostro operare quotidiano non sono sempre rilevati, i numeri sono certamente sottostimati per la scarsa propensione a denunciare tali avvenimenti, spesso considerati come

“inevitabili visto il contesto”

e quindi tollerati, addirittura minimizzati o nascosti, perché segnalano comunque una scarsa qualità della vita lavorativa o incapacità di performance

L'importanza di apprezzare l'impegno personale

Il riconoscimento dei meriti migliora le relazioni nei team, è utile a diffondere una cultura di collaborazione e aiuta a ridurre comportamenti controproducenti come l'assenteismo

In linea teorica

- Evitare l'insorgere dei conflitti ed il loro degenerare in azioni fonte di disagio (prevenzione primaria)
- Ridurre la prevalenza dei fattori di rischio e degli effetti dell'agente lesivo (prevenzione secondaria)
- Evitare il sopraggiungere di ricadute organizzative che prevedono, ad esempio, elevati tassi di assenteismo (prevenzione terziaria)

I comportamenti aggressivi

Non si manifestano quasi mai a caso, ma hanno scopi molteplici e di difficile interpretazione. Per esempio, si può essere aggressivi per controllare l'ambiente, attirare l'attenzione, ottenere qualcosa, lamentarsi o inviare un messaggio (**“Sono stufo di questa situazione, non ne posso più!”**). Alcune persone sono più aggressive perché non hanno altre modalità di risposta, oppure hanno sopportato troppe angherie e ogni scusa è buona per manifestare la rabbia o polemizzare

Morgan, 1993; Maier e Van Rybroek, 1995

Generazione di un conflitto tra ruoli

ESEMPIO

California

Durante lo sciopero dei medici, nel 1976, a Los Angeles il tasso di mortalità settimanale scese da 19.8 a 16.2.

Risalì a 20.4 dopo la sua conclusione.

<http://www.trinity.edu/~mkearl/deathmed.html>

Confessions of a Medical Heretic, Robert S. Mendelsohn

Colombia

Nel 1976, a Bogotá, in 52 giorni ininterrotti di sciopero dei medici che protestavano contro l'aumento dei costi di Assicurazione, il tasso di mortalità si ridusse del 35%

http://yarchive.net/med/doctor_strikes.html

Confessions of a Medical Heretic, Robert S. Mendelsohn

Israele

Nel 1973, i medici ridussero i loro contatti giornalieri con i pazienti da 65.000 a 7.000 in uno sciopero che durò un mese

Secondo la Società Onoranze Funebri di Gerusalemme, il tasso di mortalità si ridusse in quel mese del 50%, evidenziando che un così rilevante calo dei decessi risalisse all'ultimo sciopero dei medici avvenuto 20 anni prima

<http://www.roversiegn.freesevers.com/physicia.htm>

Confessions of a Medical Heretic, Robert S. Mendelsohn

Limiti metodologici

- La mancanza degli interventi medici ha lasciato più spazio all'operare degli infermieri che hanno determinato una riduzione della mortalità dei pazienti?
- Il medico giova di più al paziente quando è in sciopero?
- E' lecito pensare che se a scioperare fossero gli infermieri il tasso di mortalità aumenterebbe?

Siamo tutti portatori di criticità e conflitti

...malesseri e aggressività e tutti siamo attraversati dall'esperienza della sofferenza.

Tutti, a turno, siamo negativi, sballottati tra l'essere simultaneamente umani, persone e ruoli.

Conclusioni

La prevenzione dovrebbe praticarsi, oltreché con l'adozione di misure di sicurezza, con **una formazione dei lavoratori più esposti** orientata all'autocontrollo e alla gestione delle emozioni, anche con l'uso delle tecniche di de-escalation, e **la registrazione ed analisi sistematica degli eventi**. Questi interventi, tra l'altro, si inquadrano nella valutazione obbligatoria dei rischi (rischio aggressioni), dello stress lavoro-correlato e di altre azioni previste dal D. Lgs. 81/08 sulla sicurezza nel lavoro.