



# **RISCHIO STRESS LAVORO CORRELATO DEGLI OPERATORI DELLA GIUSTIZIA NEGLI ISTITUTI PENITENZIARI**

---

**Milano 16 Maggio 2018**



## Lo stress secondo il D.Lgs. 81 / 2008

*Può la prevenzione aiutare a mitigare o ridurre il disagio dei lavoratori?*

---

**Elio Gullone**

# Cosa dirò

Conoscere ed identificare i problemi e il disagio

Come affrontare questo disagio

Cosa fare praticamente, con quali strategie e con quale impegno

Costruire qualcosa che mitighi, riduca senza avere la pretesa di risolvere tutti i problemi

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ATS Milano  
Città Metropolitana

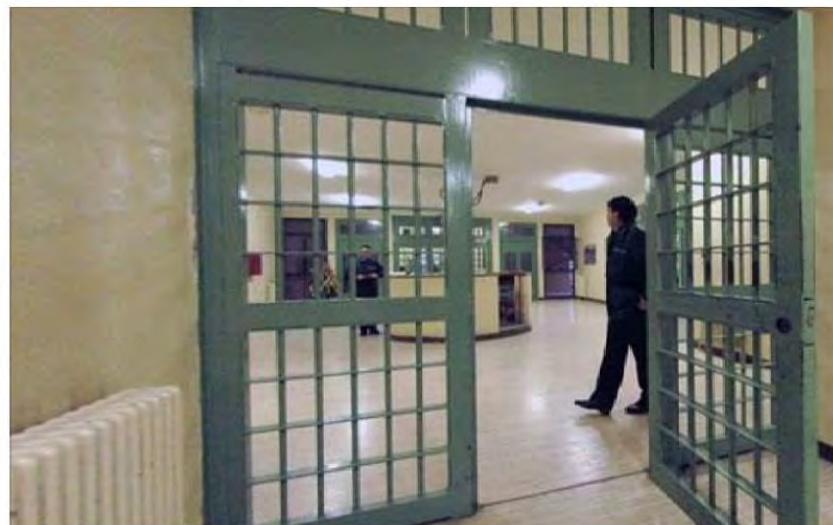
# Come vive chi lavora in carcere?

Lo stress secondo il D.Lgs. 81 / 2008



## ROMA – VENERDÌ SIT-IN DI PROTESTA AL CARCERE DI VELLETRI

ULTIME NOTIZIE | 1ali | Una bandiera della croc... | Cassino – Movimento Pirozzi, L



15 maggio 12:40 2018



Sistema Socio Sanitario



Regione Lombardia

ATS Milano Città Metropolitana

# Come vive chi lavora in carcere?

ISSN 2039-2117 (online)  
ISSN 2039-9340 (print)

Mediterranean Journal of Social Sciences  
MCSER Publishing, Rome-Italy

Vol 6 No 3 51  
May 2015

## Prison Personnel: Burnout, Stress Reactions, and Intent to Quit

Setti Ilaria

PhD, University of Pavia, Department of Brain and Behavioral Sciences, Unit of Applied Psychology  
Email: ilaria.setti@unipv.it

Argentero Piergiorgio

University of Pavia, Department of Brain and Behavioral Sciences, Unit of Applied Psychology  
Email: piergiorgio.argentero@unipv.it

Doi:10.5901/mjss.2015.v6n3a1p612

### Abstract

The ultimate aim of the present research was to examine well-being of prison Correctional Officers (COs), in particular we have analyzed predictors of burnout and psychosomatic symptoms, and variables affecting job dissatisfaction and intent to quit. 108 self-report questionnaires examining occupational stressors, burnout, psychosomatic symptoms, job dissatisfaction, and intent to quit were collected in an Italian public prison. First of all, the findings revealed that participants showed neither significant burnout nor psychosomatic complaints; this result may be partially explained by the specific-police "macho" culture, the fear of appearing weak which causes the need to show emotions different from the real ones. Furthermore, burnout is mainly affected by the quality of interactions, in terms of stressful contacts, with inmates whereas psychosomatic symptoms by stressful relationships with colleagues and superiors. Finally, the intent to quit the current job, which was found to be rather low, was affected by emotional exhaustion. Overall considered, our results suggest some applicative implications, and especially the importance to provide useful strategies, at both organizational and individual level, which may support COs in coping with occupational stressors. In particular, counseling may be effective in preventing emotional distress and in reducing sickness absence caused by the contact with problematic inmates.

Keywords: prison Correctional Officers; burnout; psychosomatic symptoms; job dissatisfaction; intent to quit

### 1. Introduction

Prison Correctional Officers (COs) are exposed to multiple stressors, which may negatively affect their health: according to the Health and Safety Executive (2006), this professional population has the highest absences for sickness, mainly due to psychological conditions, such as anxiety, depression and muscular-skeletal problems.

In the present research, we aim to investigate the mechanisms by which work-related variables may affect COs' well-being. Our interest is to contribute to the understanding of the link between organizational characteristics and individuals working in the prison system, to assess the outcomes resulting from these stressors, and to suggest ways to reduce burnout and stress reactions.

To date, the psychological support offered in prisons is commonly directed to inmates, aiming to help them to overcome typical problematic aspects such as self-harm behaviors, suicidal ideation, and substance abuse (Towl, 2005). Even if this type of psychological support is essential, more attention should be given also to psychological support for prison staff: a psychological service aimed at better face stress and trauma could increase the life quality of those who work in prisons (Xanthakis, 2009). In regard to this topic, research concerning the well-being of prison staff has been mainly developed in the US (Dowden & Tellier, 2004), while less studies have been carried out in Europe, mainly in UK (Talbot-London, Palmer, & Flaxman, 2007), Sweden and the Netherlands. In the light of these considerations, the present study aims to increase the research in the field of prison staff's well-being in the European, to be more precise in the Italian, socio-cultural context. From an applicative perspective, this type of research may support welfare professionals in developing specialized services aimed at helping prison staff with various issues (such as physical illness or transfers), and in offering early psychological support that COs could easily access not only after a critical event, but also to prevent emotional distress in response to chronic stressors.

\*\*\*  
612

Giornale Italiano di Medicina del Lavoro ed Ergonomia  
© PI-ME, Pavia 2011  
http://jimle.fim.it

Supplemento B, Psicologia  
2011, Vol. 33, N. 3: B33-B39  
ISSN 1592-7830

Gabriele Prati, Sara Boldrin

## Fattori di stress e benessere organizzativo negli operatori di polizia penitenziaria

Facoltà di Scienze Politiche "Roberto Ruffilli", Università di Bologna

**RIASSUNTO.** *Obiettivi.* Il presente studio ha preso in esame i predittori del burnout e del benessere psicologico in un campione di operatori di Polizia Penitenziaria italiani. *Metodo.* Il campione del presente studio è costituito da 188 operatori di polizia penitenziaria (138 uomini e 50 donne) che prestano servizio in quattro istituti penitenziari del Piemonte. I partecipanti hanno compilato un questionario in cui erano presenti misure di burnout, benessere psicologico (General Health Questionnaire), stressor organizzativi ed esposizione a eventi critici di servizio. *Risultati.* I risultati hanno mostrato che né le variabili demografiche (età e genere) né le variabili lavorative (anzianità lavorativa e contatto con i detenuti) sono associate a burnout o benessere psicologico. L'esaurimento emotivo è associato all'esposizione a situazioni emotivamente pesanti ( $r = .23$ ), al scarso sostegno da parte dei superiori ( $r = .19$ ), allo scarso sostegno da parte dei superiori ( $r = .23$ ), al conflitto casa-lavoro ( $r = .25$ ), al lavoro in orario straordinario ( $r = .18$ ), all'esposizione a offese ( $r = .18$ ), minacce ( $r = .18$ ) e gesti di autolesionismo da parte di detenuti ( $r = .14$ ). La Depersonalizzazione è associata alla presenza di personale sufficiente per gli impegni richiesti ( $r = .17$ ) e all'esposizione a minacce da parte di detenuti ( $r = .16$ ). La Realizzazione personale è associata al sovraccarico di lavoro ( $r = .18$ ) e al rischio di essere aggrediti fisicamente sul lavoro ( $r = .18$ ). Il benessere psicologico è associato allo scarso sostegno da parte dei superiori ( $r = .23$ ), al conflitto casa-lavoro ( $r = .19$ ) e all'esposizione a minacce ( $r = .13$ ) e gesti di autolesionismo ( $r = .13$ ) da parte di detenuti. *Conclusione.* Il benessere organizzativo dell'operatore di polizia è legato alle condizioni di lavoro ma anche agli eventi critici di servizio.

**Parole chiave:** eventi critici di servizio, stress lavorativo, burnout, operatori di polizia penitenziaria.

**ABSTRACT.** *ORGANIZATIONAL STRESSORS, EXPOSURE TO CRITICAL INCIDENTS AND ORGANIZATIONAL WELL-BEING AMONG CORRECTIONAL OFFICERS.* *Objective.* The present study examined the predictors of burnout and psychological well-being in Italian correctional officers. *Methods.* The subjects were 188 correctional officers (138 men and 50 women) employed in four penitentiaries located in Piemonte region in northwestern Italy. Participants completed a variety of questionnaire measures of burnout, psychological well-being (General Health Questionnaire), organizational stressors and exposure to critical incidents. *Results.* Results showed that neither demographic variables (age and gender) nor the degree of inmates contact and length of service were related with burnout and psychological well-being. Emotional exhaustion was related with exposure to emotionally stressful situations ( $r = .23$ ), having unjust reproaches ( $r = .19$ ), unsupportive and punitive

supervisors ( $r = .23$ ), work-to-family conflict ( $r = .25$ ), overtime work ( $r = .18$ ), and exposure to insults ( $r = .18$ ), threats ( $r = .18$ ) and episodes of self-damaging behaviors of inmates ( $r = .14$ ). *Depersonalization* was related with staffing adequacy ( $r = .17$ ) and inmates' threats ( $r = .16$ ). *Personal accomplishment* was related with work load ( $r = .18$ ) and risk of being attacked ( $r = .18$ ). *Psychological well-being* was related with unsupportive supervisors ( $r = .23$ ), work-to-family conflict ( $r = .19$ ), and inmates' threats ( $r = .13$ ) and self-damaging behaviors ( $r = .13$ ). *Conclusions.* Organizational well-being depends on organizational stressors as well as exposure to critical incidents.

**Key words:** critical incidents, burnout, job stress, correctional officers.

Il Corpo di Polizia Penitenziaria opera quotidianamente all'interno degli istituti di pena italiani per garantire la sicurezza e favorire la riduzione della popolazione detenuta. La riforma del 1990 ha portato all'affidamento alla Polizia Penitenziaria, oltre ai tradizionali compiti di garantire la sicurezza all'interno degli istituti penitenziari, anche la partecipazione al trattamento rieducativo. Infatti, oltre alla custodia e alla sorveglianza dei detenuti e degli internati, il personale di Polizia Penitenziaria contribuisce alla realizzazione delle attività trattamentali rivolte alla popolazione detenuta, nell'ambito del più ampio mandato costituzionale.

Questi compiti diventano ancora più complessi nel momento in cui, gli appartenenti al Corpo sono chiamati a gestire e a controllare gli eventi critici di servizio che si verificano nelle nostre carceri. Eventi critici di servizio stanno a indicare eventi professionali di particolare gravità che hanno le potenzialità per sovrapporre le usuali strategie di fronteggiamento messe in atto dall'operatore e per provocare una sensibile diminuzione del benessere organizzativo (1). L'influenza degli eventi critici di servizio tipicamente è stata indagata in quelle professioni cosiddette di emergenza, quali vigili del fuoco ed operatori sanitari extraospedalieri (2). Tuttavia, gli studi condotti sugli operatori di polizia in generale hanno portato a identificare due tipologie di stressor presenti nel lavoro: 1) inerenti alle mansioni (per esempio scontri violenti, incidenti, disastri) e riguardanti quindi eventi critici di servizio; 2) inerenti al contesto di lavoro (per esempio clima

Gabriele Prati, Sara Boldrin

## **Fattori di stress e benessere organizzativo negli operatori di polizia penitenziaria**

Facoltà di Scienze Politiche "Roberto Ruffilli", Università di Bologna

Questionario: in un campione di operatori di Polizia Penitenziaria italiani in quattro istituti penitenziari del Piemonte.

Il burnout e il benessere psicologico non sono legati **all'età e al genere, né all'anzianità lavorativa e né al contatto con i detenuti** (*non come tempo ma come tipo di relazione*); ma a

- situazioni emotivamente pesanti, eventi critici
- richiami ingiusti da parte dei superiori
- scarso sostegno da parte dei superiori
- conflitto casa-lavoro
- lavoro in orario straordinario
- esposizione a offese
- minacce e gesti di autolesionismo da parte di detenuti

Gabriele Prati, Sara Boldrin

## **Fattori di stress e benessere organizzativo negli operatori di polizia penitenziaria**

Facoltà di Scienze Politiche "Roberto Ruffilli", Università di Bologna

La **Depersonalizzazione** è associata alla presenza di personale sufficiente per gli impegni richiesti e all'esposizione a minacce da parte di detenuti .

La **Realizzazione personale** è associata al sovraccarico di lavoro e al rischio di essere aggrediti fisicamente sul lavoro.

Il **Benessere psicologico** è associato allo scarso sostegno da parte dei superiori, al conflitto casa-lavoro e all'esposizione a minacce e gesti di autolesionismo da parte di detenuti.

Il **Benessere organizzativo** dell'operatore di polizia è legato alle condizioni di lavoro ma anche agli eventi critici di servizio.

Tabella II. Medie e deviazioni standard delle risposte date alle affermazioni circa gli stressor organizzativi e correlazioni con Burnout e General Health Questionnaire

Disturbi psichici di lieve entità

Item	M	DS	EE	RP	DE	GHQ
C'è un'immagine pubblica negativa del lavoro della polizia penitenziaria	1,19	2,03	,08	-,01	,01	,06
Nel lavoro in polizia si tiene conto di chi ha famiglia	0,14	2,12	,09	,06	,04	,01
Gli organici sono inadeguati	1,40	2,21	-,01	,08	-,07	-,10
Il personale presente è sufficiente per gli impegni richiesti	-1,50	2,16	-,02	-,04	,17*	,09
Mi sento sostenuto dai miei superiori	-0,41	2,00	-,23**	,05	-,12	-,23**
Manca un riconoscimento e una valorizzazione del proprio operato	1,21	2,26	-,04	,10	,01	-,07
Le richieste lavorative sono eccessive	0,96	2,00	,08	,18*	,08	,08
Il rapporto con gli altri operatori (es. educatori) che lavorano all'interno del carcere è conflittuale	0,13	1,92	-,06	,13	,03	,02
Vi è una mancanza di aiuti psicologici da parte dell'amministrazione penitenziaria	1,35	2,09	,09	,01	-,06	,00
I problemi sul lavoro hanno conseguenze anche fuori (per esempio in famiglia)	0,48	2,06	,25***	-,06	,12	19**
Le situazioni che incontro nel lavoro sono pesanti emotivamente	1,07	1,91	,23**	,04	,06	,08
Faccio molto straordinario	0,91	1,92	,18*	,08	,02	,06
Dove lavoro si registra un forte sovraffollamento	1,51	2,01	,08	,06	-,10	-,02
Il rischio di essere aggredito fisicamente sul lavoro è alto	1,42	1,92	,08	,18*	,00	-,03
Il rapporto con i detenuti stranieri è particolarmente difficile	1,57	1,78	-,01	,04	-,08	,06
Ricevo richiami ingiusti da parte dei superiori	-0,17	1,91	,19*	,03	,12	,02

Nota. Il formato di risposta va da -3 (totalmente in disaccordo) a +3 (totalmente d'accordo). EE: Esaurimento emotivo; RP: Realizzazione personale; DE: Depersonalizzazione; GHQ: General Health Questionnaire \* p < 0.05, \*\* p < 0.01, \*\*\* p < 0.001. Il formato di risposta va da -3 = totalmente in disaccordo, a +3 = totalmente d'accordo.

**Tabella III. Grado di esposizione agli eventi critici di servizio**

	Mai	Una volta	Due o tre volte	Circa una volta al mese	Più volte al mese	Ogni settimana	Ogni giorno
Offese	35,3	12,0	17,9	6,5	10,3	5,4	12,5
Tentato suicidio	49,5	20,9	15,9	7,1	4,9	1,1	0,5
Minacce	46,4	15,3	16,9	5,5	4,9	5,5	5,5
Aggressione fisica	74,0	13,3	5,5	4,4	1,7	1,1	–
Autolesionismo	33,5	11,9	15,1	14,1	13,5	6,5	5,4
Suicidio	76,3	9,1	10,8	3,2	0,5	–	–

Nota. I numeri indicati rappresentano le percentuali di operatori esposti agli specifici eventi critici di servizio.

**Tabella IV. Correlazione (coefficiente di Tau di Kendall) tra frequenza di esposizione a eventi critici e Burnout e General Health Questionnaire**

	EE	RP	DE	GHQ
1. Offese da parte di un detenuto	,18***	,03	,08	,11
2. Tentato suicidio di un detenuto	,04	,03	,02	,10
3. Minacce da parte di un detenuto	,18***	,01	,16***	,13*
4. Aggressione fisica da parte di un detenuto	,10	,03	,06	,10
5. Gesti di autolesionismo da parte di un detenuto	,14**	,01	,09	,13*
6. Suicidio di un detenuto	,05	,04	,04	,02

Nota. EE: Esaurimento emotivo; RP: Realizzazione personale; DE: Depersonalizzazione; GHQ: General Health Questionnaire. \*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ , \*\*\*  $p < 0.001$ .

## Prison Personnel: Burnout, Stress Reactions, and Intent to Quit

Setti Ilaria

PhD, University of Pavia, Department of Brain and Behavioral Sciences, Unit of Applied Psychology  
Email: [ilaria.setti@unipv.it](mailto:ilaria.setti@unipv.it)

Argentero Piergiorgio

University of Pavia, Department of Brain and Behavioral Sciences, Unit of Applied Psychology  
Email: [piergiorgio.argentero@unipv.it](mailto:piergiorgio.argentero@unipv.it)

La ricerca indagava lo stress sul lavoro, il burn-out, i sintomi psicosomatici, l'insoddisfazione professionale e l'intenzione di dimettersi del personale in un carcere pubblico italiano.

I partecipanti non hanno mostrato né burn-out significativo né lamentele psicosomatiche.

In pratica la ricerca ha studiato i meccanismi attraverso i quali le variabili relative al lavoro possono influenzare il benessere dei lavoratori; inoltre contribuire alla comprensione del legame tra caratteristiche organizzative e benessere individuale.

**Table 3.** Regression of Stressors on Burnout

Predictors	Emotional Exhaustion		Depersonalization	
	<i>b</i> (SE)	<i>Beta</i>	<i>b</i> (SE)	<i>Beta</i>
Stressful Contact with Non-Inmates	.434 (.228)	.216	.800 (.231)	.371**
Stressful Contact with Inmates	.789 (.188)	.411**	.725 (.190)	.351**
Organizational Stressors	.274 (.166)	.172	.079 (.168)	.046
Inconsiderate Practices by Management	-.144 (.167)	-.103	.013 (.069)	.009
<i>R</i> <sup>2</sup>		.358**		.430**
Adjusted <i>R</i> <sup>2</sup>		.333		.408

\*  $p < .05$ ; \*\*  $p < .01$

The first finding (see Table 3) is that stressful contact with inmates is the factor that has the most significant influence on burnout symptoms: emotional exhaustion ( $Beta=.411$ ,  $p<.01$ ) and depersonalization ( $Beta=.351$ ,  $p<.01$ ).

*La ricerca sul benessere del personale penitenziario è stata sviluppata principalmente negli Stati Uniti (Dowden & Tellier, 2004), mentre sono stati effettuati meno studi in Europa, principalmente nel Regno Unito (Talbot-Landon, Palmer, & Flaxman, 2007), Svezia e Paesi Bassi.*

**Table 4.** Regression of Stressors on Psychosomatic Symptoms

Predictors	General dysphoria		Social dysfunction		Loss of confidence	
	<i>b</i> (SE)	<i>Beta</i>	<i>b</i> (SE)	<i>Beta</i>	<i>b</i> (SE)	<i>Beta</i>
Stressful Contact with Non-Inmates	.343 (.123)	.354**	.199 (.079)	.328*	.346 (.112)	.400**
Stressful Contact with Inmates	.159 (.101)	.171	.106 (.065)	.182	-.005 (.093)	-.006
Organizational Stressors	.036 (.089)	.047	.047 (.057)	.098	-.149 (.082)	-.216
Inconsiderate Practices by Management	-.046 (.090)	-.069	-.074 (.058)	-.175	.039 (.082)	.064
<i>R</i> <sup>2</sup>	.200**		.165**		.160**	
Adjusted <i>R</i> <sup>2</sup>	.169		.132		.127	

\*  $p < .05$ ; \*\*  $p < .01$

Instead of burnout, psychosomatic symptoms are mainly influenced by stressful contact with non-inmates, i.e. colleagues and superiors: general dysphoria ( $Beta=.354$ ,  $p<.01$ ), loss of confidence ( $Beta=.400$ ,  $p<.01$ ) and, to a lesser extent, social dysfunction ( $Beta=.328$ ,  $p<.05$ ).

**Table 5.** Regression of Burnout and Job Dissatisfaction on Intent to Quit

Predictors	Intent to Quit	
	<i>b</i> (SE)	<i>Beta</i>
Emotional exhaustion	.068 (.026)	.339**
Depersonalization	-.004 (.024)	-.021
Dissatisfaction	.015 (.039)	-.042
<i>R</i> <sup>2</sup>	.120**	
Adjusted <i>R</i> <sup>2</sup>	.094	

\*  $p < .05$ ; \*\*  $p < .01$

As regards the intent to quit, we have found a significant relation only with emotional exhaustion ( $Beta=.339$ ,  $p<.01$ ), whereas no relations have been found with depersonalization nor with job dissatisfaction.

## Prison Personnel: Burnout, Stress Reactions, and Intent to Quit

Setti Ilaria

*PhD, University of Pavia, Department of Brain and Behavioral Sciences, Unit of Applied Psychology  
Email: [ilaria.setti@unipv.it](mailto:ilaria.setti@unipv.it)*

Argentero Piergiorgio

*University of Pavia, Department of Brain and Behavioral Sciences, Unit of Applied Psychology  
Email: [piergiorgio.argentero@unipv.it](mailto:piergiorgio.argentero@unipv.it)*

Questa ricerca ha confermato che con il crescere dell'anzianità di servizio cresce anche il livello di esaurimento.

Altra fonte di disagio viene dalle relazioni stressanti sul lavoro, soprattutto con i detenuti.

Le relazioni stressanti con colleghi e supervisor sono l'unico fattore predittivo significativo dei sintomi psicosomatici che inducono allo stress.

L'esaurimento emotivo e l'insoddisfazione non sono sufficienti a indurre i lavoratori ad abbandonare il posto di lavoro.

## **Prison Personnel: Burnout, Stress Reactions, and Intent to Quit**

**Setti Iliaria**

*PhD, University of Pavia, Department of Brain and Behavioral Sciences, Unit of Applied Psychology  
Email: [ilaria.setti@unipv.it](mailto:ilaria.setti@unipv.it)*

**Argentero Piergiorgio**

*University of Pavia, Department of Brain and Behavioral Sciences, Unit of Applied Psychology  
Email: [piergiorgio.argentero@unipv.it](mailto:piergiorgio.argentero@unipv.it)*

Nonostante queste difficoltà, questo studio suggerisce che molte delle relazioni tra fattori di stress, burnout, sintomi psicosomatici, insoddisfazione sul lavoro e intenzione di smettere sono abbastanza forti.

La sfida futura potrebbe essere non solo quella di confermare la loro esistenza, ma anche di approfondire le dinamiche sottostanti.

# Come affrontare questo disagio ?

Gazzetta Ufficiale N. 80 del 5 Aprile 2004

## PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA

DIRETTIVA 24 marzo 2004

Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni.

### 1. Premessa.

Il Dipartimento della funzione pubblica intende sostenere la capacità delle amministrazioni pubbliche di attivarsi, oltre che per raggiungere obiettivi di efficacia e di produttività, **anche per realizzare e mantenere il benessere fisico e psicologico delle persone**, attraverso la costruzione di ambienti e relazioni di lavoro che contribuiscano al miglioramento della qualità della vita dei lavoratori e delle prestazioni.

Il Dipartimento ritiene, infatti, che, per lo sviluppo e l'efficienza delle amministrazioni, le condizioni emotive dell'ambiente in cui si lavora, **la sussistenza di un clima organizzativo che stimoli la creatività e l'apprendimento, l'ergonomia - oltre che la sicurezza - degli ambienti di lavoro**, costituiscano elementi di fondamentale importanza ai fini dello sviluppo e dell'efficienza delle amministrazioni pubbliche.

# Come affrontare questo disagio ?

## 1. Premessa.

...

Per migliorare le prestazioni e gli effetti delle politiche pubbliche, è importante offrire agli operatori la possibilità di lavorare in contesti organizzativi che favoriscono gli scambi, la trasparenza e la visibilità dei risultati del lavoro, in ambienti dove esiste un'adeguata attenzione agli spazi architettonici, ai rapporti tra le persone e allo sviluppo professionale. Il Dipartimento della funzione pubblica **ha collocato tra le priorità di cambiamento da sostenere nelle amministrazioni pubbliche, quella di creare specifiche condizioni che possano incidere sul miglioramento del sistema**

## 2. Finalità della direttiva.

Con questa direttiva il Dipartimento della funzione pubblica, in linea con la volontà del Governo di attuare un radicale processo di cambiamento della pubblica amministrazione, pone l'attenzione sulla gestione delle risorse umane, dando contenuto a quanto previsto dal *decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165*, e, in particolare, all'art. 7. La direttiva individua:

- a) **le motivazioni per l'adozione di misure finalizzate ad accrescere il benessere organizzativo;**
- b) **le indicazioni da seguire per accrescere il benessere organizzativo;**
- c) **gli strumenti per l'attuazione della direttiva.**

# Come affrontare questo disagio ?

## **Accordo europeo dell'8 ottobre 2004**

### **ACCORDO EUROPEO SULLO STRESS SUL LAVORO (8/10/2004)**

(Accordo siglato da CES - sindacato Europeo; UNICE-“confindustria europea”; UEAPME - associazione europea artigianato e PMI; CEEP - associazione europea delle imprese partecipate dal pubblico e di interesse economico generale)

Bruxelles 8 ottobre 2004

*Recepito in Italia il 09/06/2008 da un Accordo Interconfederale*

## **DECRETO LEGISLATIVO 9 aprile 2008, n. 81**

Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

***GU Serie Generale n°101 del 30/04/2008 Suppl. Ordinario n°108***

### **Art. 28 comma 1**

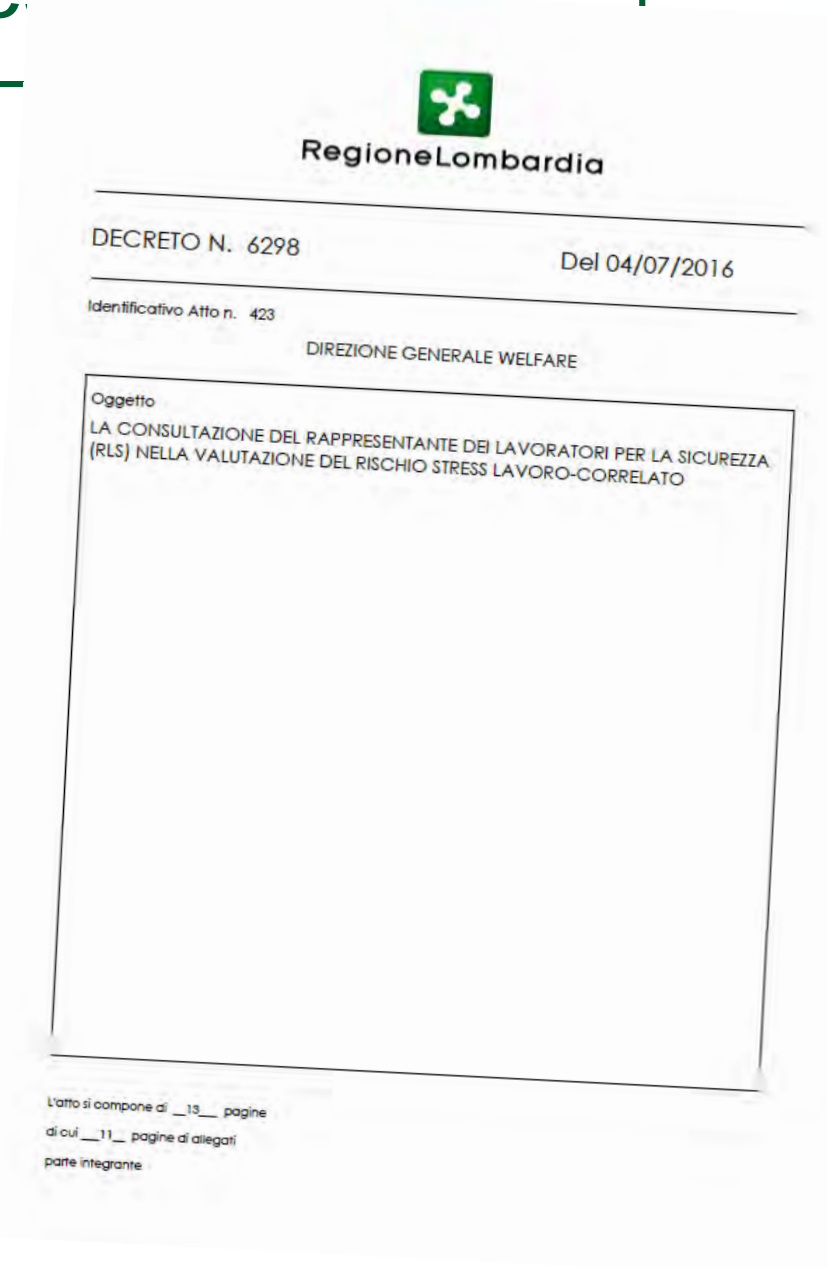
*Il datore di lavoro (leggasi direttore dell'istituto penitenziario DM Giustizia 18/04/1996) valuta lo SLC ai sensi dell'Accordo Europeo sullo stress sul lavoro e le indicazioni della Commissione Consultiva sullo SLC (tradotte dalla direttiva del Ministero del lavoro e delle politiche sociali del 18/11/2010), attenendosi ai dettami del TITOLO I del medesimo D.Lgs.*

# Come affrontare questo disagio ?

## ACCORDO EUROPEO SULLO STRESS SUL LAVORO (8/10/2004)

- 1.essere promosso e gestito direttamente dal datore del lavoro e dal top management
- 2.essere accompagnato da adeguate azioni informative e formative
- 3.essere orientato alle soluzioni soprattutto soluzioni di tipo collettivo, a forte valenza preventiva
- 4.imperniarsi sulla partecipazione effettiva dei lavoratori
- 5.garantire sempre e comunque la centralità degli attori interni della prevenzione (RSPP, Medico competente, RLS e lavoratori)
- 6.integrarsi armonicamente (e non per mera sommazione) nel processo complessivo di valutazione dei rischi e nel relativo documento

# Come affrontare questo disagio ?



Lo stress sociale: il D...

# Una volta valutato, cosa va fatto?

In forma partecipata e condivisa:

- si realizza un programma delle misure di miglioramento dello SLC, si stabilisce un tempo entro cui realizzarli e un responsabile di riferimento che ne controlla l'esecuzione;
- si individuano delle procedure che aiutano ad attuare le misure di miglioramento;
- si rivaluta dopo un anno se le condizioni siano migliorate o no, e in tal caso si predispongono delle integrazioni;
- si progettano delle buone pratiche da realizzare localmente e per problemi limitati e specifici;

# Una volta valutato, cosa va fatto?

## Le buone pratiche:

sono soluzioni efficaci per affrontare i rischi per la sicurezza e la salute all'interno del carcere. Deve consistere in fasi e metodi da adottare sia nel luogo di lavoro o all'interno dell'organizzazione, favorendo

- la prevenzione dei rischi,
- l'essere efficace ed eticamente sostenibile,
- l'essere conforme alla legislazione vigente.

*La specifica normativa penitenziaria rende non automaticamente trasferibili le buone pratiche adottate nei vari contesti lavorativi e spinge a contemplare l'effettiva partecipazione di tutte le parti coinvolte.*

# Una volta valutato, cosa va fatto?

## **Potrebbero considerarsi buone pratiche:**

- gli orientamenti e le linee guida delle autorità di vigilanza, ispezione o controllo (il servizio V.I.S.A.G.);
- gli esempi di studi di caso (concreto e reale) per prevenire i rischi sui luoghi di lavoro;
- le informazioni sui prodotti (ad esempio: sulle bombolette di gas o sui materassi affidati ai detenuti, sui supporti ed attrezzature per effettuare ispezioni corporali...);
- le liste di controllo (per esempio, per le attività ricorrenti sui luoghi di lavoro che si prestano più di altre ad essere realizzate con superficialità).

# Una volta valutato, cosa va fatto?

Non finiremmo mai di ripetere che per il rischio SLC è necessaria la **partecipazione e la condivisione di tutti i soggetti della sicurezza**, ma anche dei lavoratori e dei loro rappresentanti, con un comportamento collaborativo e mai recriminativo, poiché **la salute e la sicurezza non possono essere temi di contrattazione o di contrapposizione delle parti**.

Non vogliamo dare false speranze di risoluzioni dei problemi riguardanti lo stress degli agenti di polizia penitenziaria e del personale di giustizia che opera dentro e per conto degli istituti di pena.

Ma di condurre ognuno di voi a capire che se l'organizzazione ha l'interesse a migliorare le condizioni di lavoro ( e non la falsa pretesa di risolvere tutti i problemi) la strada è questa: collaborare, partecipare, offrire le proprie idee per il miglioramento di un aspetto del lavoro, discutere i problemi in maniera condivisa e rappresentativa, proporsi con atteggiamento collaborativo, perché tutti vivete nel medesimo luogo di lavoro e tutti potete vivere le stesse difficoltà davanti ai problemi presenti.

# Come si può fare?

## STRESS LAVORO-CORRELATO E RISCHI PSICOSOCIALI POLIZIA MUNICIPALE e VIGILANZA PRIVATA



Gli operatori impiegati nel settore **polizia municipale e vigilanza privata** rappresentano una popolazione lavorativa particolarmente esposta a situazioni sollecitanti da un punto di vista sia prettamente fisico che psicologico. Le suddette attività sono, infatti, caratterizzate, oltre che dalla **frequente relazione interpersonale con cittadini/utenti**, anche dalla **presenza di pericoli per l'incolumità** (per danni a persone, cose e/o ambiente), dal contatto con **situazioni particolarmente critiche** sia sotto il profilo materiale che morale, con **persone violente e/o con le vittime di violenza** prodotta dall'uomo o da cause naturali. Gli operatori di tale settore intervengono, inoltre, in **casi di estrema emergenza/gravità**, quali incidenti stradali, incendi o disastri, trattamenti sanitari obbligatori e/o in caso di morte o ferimento di colleghi.

Si riporta di seguito una serie di fattori di rischio organizzativo potenzialmente presenti in questo settore indicando, per ognuno di essi, alcune misure correttive di carattere generale utili alla prevenzione e/o riduzione del rischio da stress lavoro-correlato.

## PROTOCOLLO NELL'AMBITO DELLA MEDICINA DI GENERE STRESS LAVORO CORRELATO

Dicembre 2014

*Il presente protocollo è stato redatto dall'U.O. Medicina Preventiva, sulla scorta di quanto emerso nell'ambito dei Focus Group interdisciplinari attivati dall'Azienda per migliorare l'appropriatezza clinica "gender oriented".*

**Indicazioni per l'implementazione di buone pratiche finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo considerando la differenza di genere come opportunità**

Come richiesto da tutte le metodologie utilizzate per la gestione degli interventi preventionali e quindi anche per la gestione del rischio stress lavoro correlato, utilizzando gli spunti derivanti dal lavoro del focus group aziendale, è possibile individuare le tre "macro-aree" di intervento nell'ambito della :

- prevenzione primaria
- prevenzione secondaria
- prevenzione terziaria

Nell'indicazione di soluzioni concrete basate sull'evidenza scientifica e specifiche per il nostro contesto organizzativo, la **priorità** deve essere data ad interventi collettivi e organizzativi per affrontare i rischi psicosociali alla fonte.



### Interventi di primo livello

Gli interventi che fanno riferimento all'ambito della prevenzione primaria (di primo livello) sono interventi che tendono a ridurre il peso di alcuni fattori di contesto-contenuto lavorativo che, nella valutazione del rischio "stress lavoro-correlato", sono classicamente considerati determinanti in grado di aumentare il rischio. E' intuitivo come gli interventi che si collocano in questa area, agendo sulle cause profonde delle situazioni di disagio, siano sempre da preferire. L'approfondito confronto nel focus group ha portato alla conclusione che la differenza di genere, almeno per questi aspetti, non ha una valenza significativa nel determinismo di situazioni di distress.

Per una analisi propedeutica agli interventi di "bonifica" è utile riportare alcune considerazioni estrapolate dal "focus group"

- ... quando non capisci il senso delle richieste che ti vengono fatte, questo ti mette in condizioni di disagio lavorativo...
- ... nello stress lavoro-correlato la richiesta può essere troppa o troppo poca; se ti senti poco valorizzato stai male...
- ... difficoltà di comprendere il senso del proprio lavoro...
- ... mancanza di chiarezza sul senso delle cose che ti chiedono di fare...
- ... burocratizzazione non spiegata...
- ... ognuno deve sentirsi parte di un ingranaggio che ha una logica...
- ... scarsi, se non assenti, feedback sul proprio lavoro...
- ... spiegare il senso delle scelte...

## Prison conditions in the Member States: selected European standards and best practices

### 1. INTRODUCTION

In 2014, prisons across the EU were holding over half a million inmates,<sup>1</sup> including both convicted persons, serving their final sentence, and persons accused of a crime. Living conditions in prisons are regulated by numerous laws and guidelines: from constitutional provisions to national criminal and penitentiary laws and international law principles. Relevant human rights provisions include, in particular, those protecting the right to personal liberty and clarifying the grounds on which it may be restricted (for instance Art. 5, ECHR; Art. 6, EU Charter of Fundamental Rights), and those prohibiting torture and other forms of inhumane and degrading treatment or punishment (Art. 3, ECHR; Art. 4, EU Charter).<sup>2</sup> These rules, as interpreted by the competent courts, clarify the grounds on which deprivation of liberty may be based and the minimum standards that detention conditions must comply with: the European Court of Human Rights (ECtHR) has in numerous cases held that poor detention conditions can amount to an infringement of Art. 3, ECHR.<sup>3</sup>

Both fundamental rights standards and broadly agreed criminal justice principles point to the conclusion that imprisonment should only be used as a measure of last resort, in response to serious crimes (as it entails deprivation of the fundamental right to liberty), and particularly so when it comes to pre-trial detention.<sup>4</sup> Criminal detention following a conviction is generally agreed to serve the goal of promoting the social reintegration of the sentenced person, thus helping to prevent reoffending.<sup>5</sup> On the other hand, pre-trial detention should only be used exceptionally, in full respect for the right to be presumed innocent until proven guilty (Art. 48, EU Charter; Art. 6, ECHR); yet, it is still largely imposed in Member States, with over 20% of the total prison population in 2014 being made up of pre-trial detainees.<sup>6</sup>

While prison conditions are mainly a responsibility of Member States, the European Union also has reasons to deal with them, as clarified by the European Commission in its 2011 Green Paper<sup>7</sup> and as stated in the 2010 [Stockholm Programme](#) and in many European Parliament Resolutions.<sup>8</sup> In order to promote mutual trust, judicial cooperation, and the proper functioning of mutual recognition tools in the criminal law area (Art. 82, TFEU), it is essential to ensure that satisfactory detention conditions exist in all Member States. As the Commission and the Parliament expressly stated, and as was examined in several recent studies,<sup>9</sup> without mutual confidence in the area of detention, EU mutual recognition instruments that have a bearing on imprisonment will not work properly. In particular, national prison conditions may affect the application of the Framework Decisions on the European Arrest Warrant (EAW); on the transfer of prisoners; on mutual recognition of probation decisions and alternative sanctions; and on the European Supervision Order.<sup>10</sup> If prison conditions in a Member State are deemed to be inhumane or degrading, arrest warrants and transfers of prisoners to that Member State might not be executed, as doing so might amount to a violation of the ECHR and the EU Charter.<sup>11</sup> This line of reasoning has recently been applied to the EAW by the Court of Justice's judgment in the [Aranyosi and Căldăraru](#) cases,<sup>12</sup> in which the Court found that execution of a EAW may be postponed, and ultimately refused, if the person concerned would be at risk of inhumane or degrading treatment due to the detention conditions to which he or she would be subjected if surrendered to the issuing Member State.

igiione  
mbardia

escia

COLLO  
MEDICINA DI GENERE  
CORRELATO

Dicembre 2014

eventiva, sulla scorta di quanto emerso nell'ambito dei  
re l'appropriatezza clinica "gender oriented".

he finalizzate al miglioramento del benessere  
anza di genere come opportunità

a gestione degli interventi preventzionali e quindi  
utilizzando gli spunti derivanti dal lavoro del focus  
ree" di intervento nell'ambito della :

za scientifica e specifiche per il nostro contesto  
ti collettivi e organizzativi per affrontare i rischi

zione primaria (di primo livello) sono interventi  
-contenuto lavorativo che, nella valutazione del  
siderati determinanti in grado di aumentare il  
questa area, agendo sulle cause profonde delle  
ndito confronto nel focus group ha portato alla  
sti aspetti, non ha una valenza significativa nel

stibile riportare alcune considerazioni estrapolate

« In condizioni di disagio lavorativo...  
... senti poco valorizzato stai male... »

STRESS LAVORO-CORRI  
POLIZIA MUNICIPALE

Gli operatori impiegati nel settore po  
una popolazione lavorativa particolare  
vista sia prettamente fisico che psicolo  
oltre che dalla frequente relazione  
presenza di pericoli per l'incolumit  
contatto con situazioni particolarme  
con persone violente e/o con le  
naturali. Gli operatori di tale si  
emergenza/gravità, quali incident  
obbligatorie e/o in caso di morte o fer  
Si riporta di seguito una serie di fat  
questo settore indicando, per ognun  
utili alla prevenzione e/o riduzione

**QUANDO LE DIMENSIONI DELLA SALUTE ORGANIZZATIVA SONO ASSENTI O CARENTI IN MANIERA IMPORTANTE, ALLORA, INDIPENDENTEMENTE DAL GENERE, EMERGONO SEGNALI DI MALESSERE CHE SONO POTENZIALMENTE PORTATORI DI MALATTIA NON SOLO A CARICO DEI SINGOLI MA DELL'INTERA ORGANIZZAZIONE**

***“Uno dei peccati capitali nell’area della medicina del lavoro è effettuare studi elaborati, che descrivono dettagliatamente e approfonditamente lo stress occupazionale dei lavoratori, le sue cause e le conseguenze – e fermarsi lì.***

***Diagnosticare, ma non trattare e, ancor peggio, non prevenire, quando questo avviene, al danno si aggiunge l’ingiuria (la beffa)”***

*[European Commission Guidance on Work-related Stress 2000]*

# Grazie per l'attenzione

Dott. Elio Gullone

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ATS Milano  
Città Metropolitana

Grazie per l'attenzione

Dott. Elio Gullone