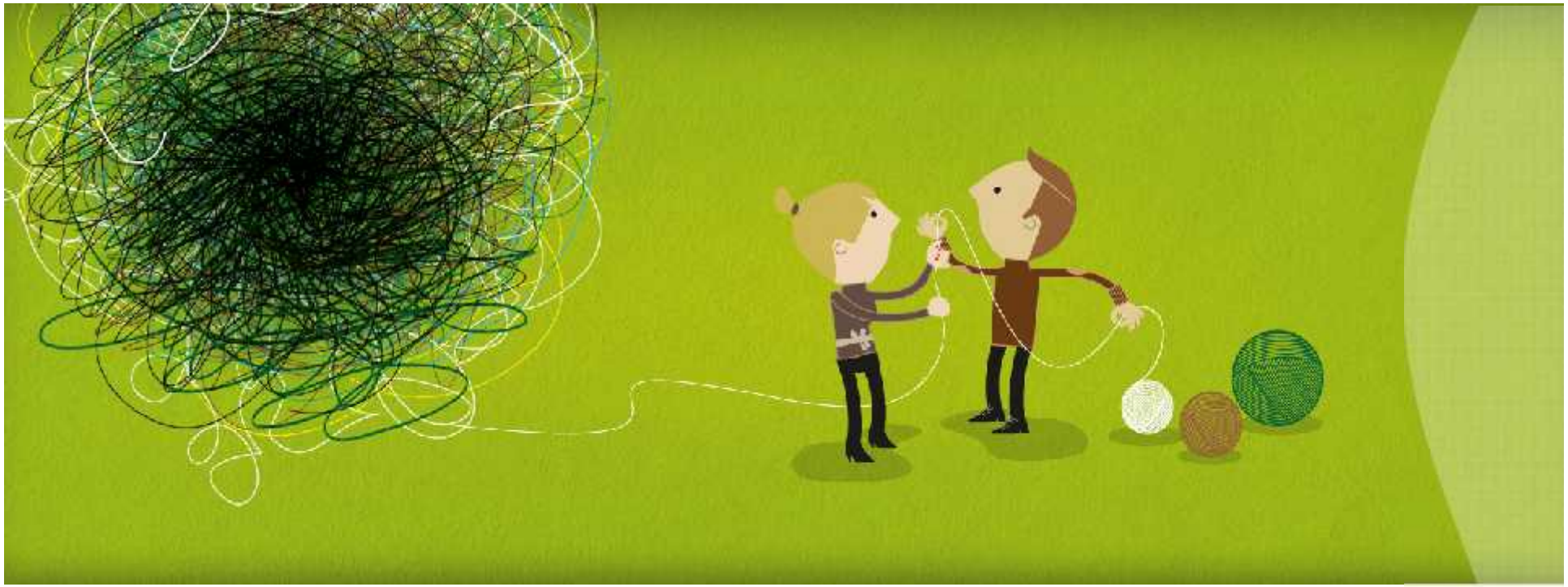


Ruolo dei Servizi di Prevenzione delle ASL nella gestione dei casi di stress lavoro-correlato

dott.ssa Alba Ragone (U.O.C. Pisll ASL Viterbo)

Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro

Dafne

Ergolab-Unitus

SEA

ASL VITERBO

REGIONE LAZIO

Ambienti di lavoro sani e sicuri

La salute e la sicurezza sul lavoro riguardano tutti. Un bene per te. Un bene per l'azienda.

Centro regionale di riferimento per lo stress lavoro-correlato

- **Istituito dalla Delibera della Giunta Regionale del Lazio n.425 dell'11/09/2012**
- **Individuato presso il Servizio Presal della ASL Roma C**
- **www.centrostresslavoro-lazio.it**

Il problema dello stress

- **secondo problema di salute sul lavoro riferito più frequentemente**
- **oltre il 20% dei lavoratori dei 25 stati membri UE riferisce disturbi stress lavoro-correlati**
- **nel 2020 depressione causa principale di inabilità al lavoro (previsione OMS)**

Evoluzione del mondo del lavoro

- **precarietà del lavoro**
- **invecchiamento della forza lavoro**
- **squilibrio tra il lavoro e la vita privata**

(ERO osservatorio europeo rischi dell'Agenzia Europea per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, 2007)

Stress lavoro correlato

- **il lavoratore non si sente in grado di rispondere alle richieste lavorative**

- **lo stress è causato da fattori propri del lavoro:**

✓ inadeguata gestione di organizzazione
✓ carenze dell'ambiente di lavoro
✓ carenze di comunicazione
✓ carico di lavoro inadeguato
✓ mancanza di supporto
✓ ruolo non definito

- **situazione prolungata nel tempo**

- **può riguardare ogni luogo di lavoro ed ogni lavoratore**

Mobbing

- molestie e violenza morale sul posto di lavoro

- precisa volontarietà lesiva

- condizioni di stress lavoro correlato favoriscono l'esercizio di violenza di natura intenzionale

Rischi psicosociali

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

ACCORDO QUADRO EUROPEO SULLE MOLESTIE E LA VIOLENZA NEL LUOGO DI LAVORO (8/11/2007)

La normativa in Italia:

- **L. 39/2002 modifica l'art. 4 del D.Lgs 626/94: la valutazione deve riguardare "tutti" i rischi**

- **Recepimento accordo europeo in Italia 09/06/2008**

- **D.Lgs 81/08 art. 28: la valutazione dei rischi "…deve riguardare tutti i rischi… anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004,…", s.m.i.**

STRUMENTO OPERATIVO

strumento per una valutazione del rischio SLC efficace per l'azienda

Applicazione Metodo INAIL

Tutti i luoghi di lavoro

Valutazione preliminare

No rischio stress → STOP

Verifica periodica

Rischio stress

Azioni correttive

Efficaci → STOP

Verifica periodica

Non efficaci

Valutazione approfondita
Azioni correttive
Verifica periodica

Valutazione preliminare

Indicatori di effetto ("eventi sentinella")

- ✓indici infortunistici
- ✓assenze per malattia
- ✓ricambio del personale
- ✓procedimenti e sanzioni
- ✓segnalazioni del medico competente

Fattori di contenuto del lavoro

Fattori di contesto del lavoro

FATTORI DI CONTENUTO DEL LAVORO

CATEGORIA	CONDIZIONI DI DEFINIZIONE DEL RISCHIO
Ambiente ed attrezzature di lavoro	condizioni ambientali di lavoro strutture ed attrezzature di lavoro (affidabilità, disponibilità, idoneità, manutenzione, riparazione)
Pianificazione dei compiti	carenza di risorse umane e strumentali, criticità nell'esecuzione dei compiti assegnati (cicli di lavoro brevi, lavoro frammentato, incertezza elevata)
Carico di lavoro / ritmo di lavoro	sovraccarico o sottocarico di lavoro, mancanza di controllo sul ritmo e alti livelli di pressione temporale, carico fisico e/o cognitivo, necessità di prendere decisioni rapide, responsabilità nei confronti di terzi, impianti e produzioni
Orario di lavoro	turni e orari di lavoro rigidi, orari imprevedibili, orari eccessivamente lunghi

FATTORI DI CONTESTO DEL LAVORO

CATEGORIA	CONDIZIONI DI DEFINIZIONE DEL RISCHIO
Funzione e cultura organizzativa	scarsa comunicazione, livelli bassi per la risoluzione dei problemi e lo sviluppo personale, mancanza di definizione degli obiettivi organizzativi
Ruolo	condizioni di ambiguità, sovrapposizione di ruoli, conflitto tra lavoratori
Evoluzione della carriera	mancanza di conoscenza e trasparenza nelle regole di progressione di carriera, incertezza, scarso valore sociale attribuito al lavoro,
Autonomia Decisionale/ controllo	partecipazione ridotta al processo decisionale carenza di autonomia sul proprio lavoro
Rapporti interpersonali sul lavoro	isolamento fisico o sociale, rapporti limitati con i superiori, conflitto interpersonale, mancanza di supporto da parte di colleghi
Interfaccia casa/lavoro	condizioni che ostacolare la conciliazione tra il tempo di vita e di lavoro

Definizione di rischio basso o non rilevante (Guida operativa Regioni)

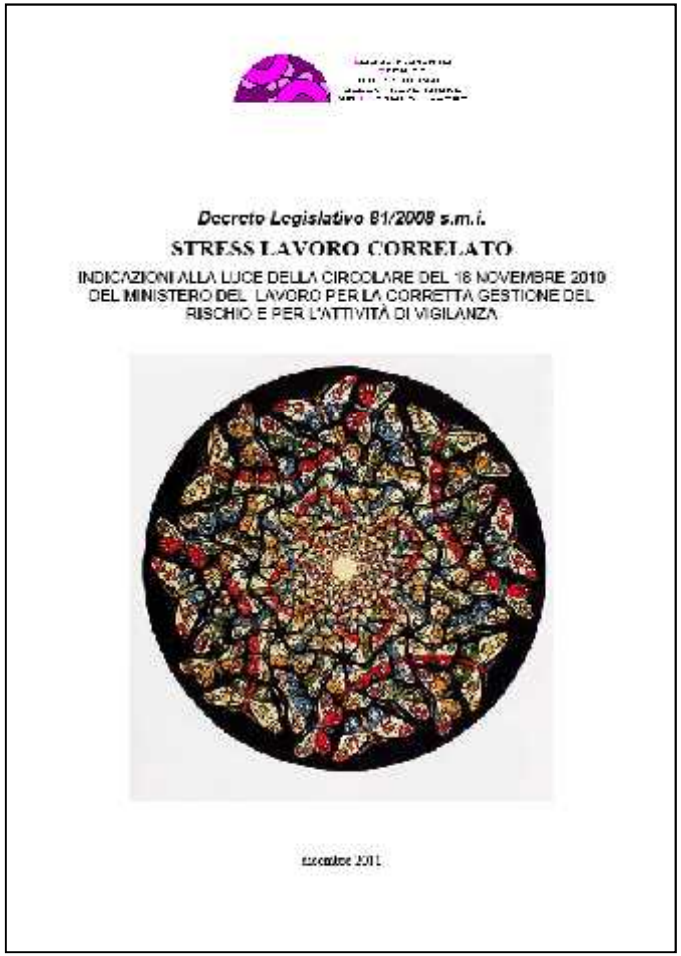
non sono necessari interventi di eliminazione o riduzione del rischio

-solo rivalutazione periodica-

Valutazione preliminare: presenza di rischio medio o elevato

- ✓ **pianificazione ed adozione degli opportuni interventi correttivi**
- ✓ **rivalutazione preliminare**
- ✓ **valutazione approfondita (se interventi correttivi inefficaci)**

STRUMENTO OPERATIVO


Decreto Legislativo 81/2008 s.m.i.

STRESS LAVORO CORRELATO

INDICAZIONI ALLA LUCE DELLA CIRCOLARE DEL 18 NOVEMBRE 2010 DEL MINISTERO DEL LAVORO PER LA CORRETTA GESTIONE DEL RISCHIO E PER L'ATTIVITÀ DI VIGILANZA

dicembre 2011

Coordinamento Tecnico Interregionale della Prevenzione nei Luoghi di Lavoro

STRESS LAVORO-CORRELATO

INDICAZIONI ALLA LUCE DELLA CIRCOLARE DEL 18 NOVEMBRE 2010 DEL MINISTERO DEL LAVORO PER LA CORRETTA GESTIONE DEL RISCHIO E PER L'ATTIVITÀ DI VIGILANZA

Gennaio 2012

Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro

Dafne

Ergolab-Unina

SEA

ASL VITERBO

REGIONE LAZIO

Ambienti di lavoro sani e sicuri

RUOLO DEI SERVIZI DI PREVENZIONE E SICUREZZA

AZIENDE

Assistenza

Formazione

Vigilanza

- **Requisiti minimi della valutazione**
- **Adeguate misure di prevenzione**

LAVORATORI

Accoglienza singoli casi o gruppi

LA GESTIONE DEI CASI INDIVIDUALI DI STRESS/DISAGIO DA LAVORO

- **Accoglienza del lavoratore con problemi di disagio/stress da lavoro**
  - **Scheda di accoglienza**
  - **Questionari**

- **Fase dell'approfondimento con il colloquio guidato**
- **Visita specialistica di medicina del lavoro**

SINTESI

sulla base dell'interazione con il lavoratore

CRITICITA' DEL LAVORO

- ORGANIZZAZIONE
- PREVARICAZIONE

CONDIZIONE CLINICA

- CAUSATA DAL LAVORO
- AGGRAVATA DAL LAVORO

QUADRI CLINICI
stress lavoro-correlati

- **Disturbi dell'adattamento (DA)**

  - DA con umore depresso (facilità al pianto, perdita di speranza)
  - DA con ansia (irritabilità, preoccupazione, irrequietezza)
  - DA con ansia e umore depresso misti
  - DA con alterazione della condotta (assenza ingiustificate, vandalismo, guida pericolosa …)
  - DA con alterazione mista dell'emotività e della condotta

- **Disturbi d'ansia**

  - Disturbo post-traumatico da stress (DPTS)

(tratto da DSM IV – TR)

Elenco delle malattie per le quali è obbligatoria la denuncia

MINISTERO DEL LAVORO, DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI
DECRETO 12 settembre 2014

Lista I
Alta Probabilità

Lista II
Limitata Probabilità

Lista III
Possibile

Lista II, Gruppo 7 – ***Malattie psichiche e psicosomatiche da disfunzioni della organizzazione del lavoro***

- ***disturbo dell'adattamento cronico***
- ***disturbo post-traumatico cronico da stress***

Patologie non comprese nella "Tabella delle malattie professionali"
D.M. 09/04/2008

Lista II, Gruppo 7 – Malattie psichiche e psicosomatiche da disfunzioni dell'organizzazione del lavoro

Circolare INAIL n° 71 del 17/12/2003

- **Marginalizzazione dalla attività lavorativa**
- **Svuotamento delle mansioni**
- **Mancata assegnazione di compiti lavorativi**
- **Mancata assegnazione di strumenti di lavoro**
- **Ripetuti trasferimenti ingiustificati**
- **Prolungata attribuzione di compiti dequalificanti**
- **Prolungata attribuzione di compiti esorbitanti o eccessivi**
- **Impedimento sistematico e strutturale all'accesso a notizie**
- **Inadeguatezza strutturale e sistematica delle informazioni**
- **Esclusione reiterata del lavoratore rispetto ad iniziative (formazione, aggiornamento)**
- **Esercizio esasperato ed eccessivo di forme di controllo**

Le condizioni indicate dalla Circolare riguardano il mobbing

DISTURBI PSICHIATRICI COMUNI

Disturbi dell'Umore: disturbo depressivo maggiore
disturbo distimico
disturbo depressivo NAS
disturbi bipolari

Disturbi di Personalità: disturbo paranoide
disturbo borderline
disturbo evitante

Disturbi d'Ansia: disturbo d'ansia generalizzato
attacco di panico
disturbi fobici

indipendenti o sproporzionati rispetto allo stress lavorativo, possono essere da questo aggravati.

INTERVENTO PER LA DEFINIZIONE DELLA CONDIZIONE CLINICA

- **collaborazione con U.O.C. di Psicologia clinica ASL VT per l'approfondimento dei quadri clinici e per supportare il lavoratore**

- **Possibile percorso presso Centri specialistici diagnostici per certificazione problematiche di stress / mobbing:**
  ASL RMB
  ASL RMD
  Azienda Ospedaliera Sant'Andrea
  Azienda Ospedaliera Pisana

RUOLO DEI SERVIZI DI PREVENZIONE

AUDIT
con interlocutori aziendali
(DDL, MC, RSPP, RLS)

VIGILANZA
In azienda
(valutazione del DVR)

Il medico competente

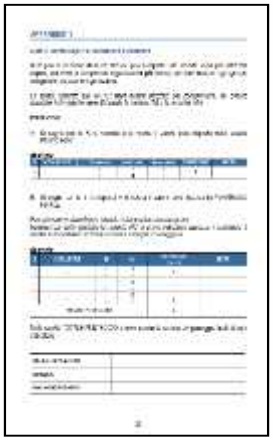
- ✓ **Obbligo partecipazione alla valutazione dei rischi**
- ✓ **Non è previsto l'obbligo di sorveglianza sanitaria**
- ✓ **Vanno privilegiati gli interventi sull'organizzazione del lavoro**
- ✓ **Facoltà del lavoratore di richiedere la visita medica per condizioni di disagio stress lavoro-correlato**

REQUISITI MINIMI
DELLA VALUTAZIONE DEL RISCHIO STRESS

- **Valutazione effettuata da team costituito da DDL, MC, RSPP, RLS e lavoratori**

- **Valutazione per ciascun gruppo omogeneo (ripartizione dell'azienda in base all'esposizione al rischio)**

- **Compilazione di ogni parte della check list**



ACCORDO QUADRO EUROPEO SULLO STRESS LAVORO-CORRELATO
(8/10/2004)

Un certo livello di Stress L-C può essere accettabile

Per questo rischio si fa la <u>valutazione</u> e si prendono misure per <u>contenerlo/controllarlo</u>

- gestione e comunicazione
- chiarezza di obiettivi
- chiarezza di ruoli
- adeguato sostegno
- controllo sul lavoro
- migliore organizzazione
- migliori condizioni/ambienti di lavoro
- adeguata formazione
- consultazione dei lavoratori

ACCORDO QUADRO EUROPEO SULLE MOLESTIE E LA VIOLENZA NEL LUOGO DI LAVORO
(8/11/2007)

Molestie, vessazioni e violenze sono inaccettabili

Molestie, vessazioni e violenze non si <u>valutano</u> e si prendono misure per <u>impedirle/punirle</u>

- aumento di consapevolezza
- specifico addestramento
- dichiarazioni esplicite di non tolleranza e di procedure da seguire se si verificano casi
- adatte procedure da seguire (discrezione, riservatezza, tempestività, udienza imparziale, pari trattamento, false accuse non tollerate…)
- misure punitive per gli esecutori
- verifica nel tempo della efficacia delle procedure

ITER DELL'INTERVENTO DEL SERVIZIO

CASO

U.O.C. PISLL

CENTRO REGIONALE SLC

U.O.C. Psicologia ASL VT

VIGILANZA/AUDIT in azienda

VALUTAZIONE CLINICA

Denuncia e Referto AG

Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro

Dafne

Ergolab-Unina

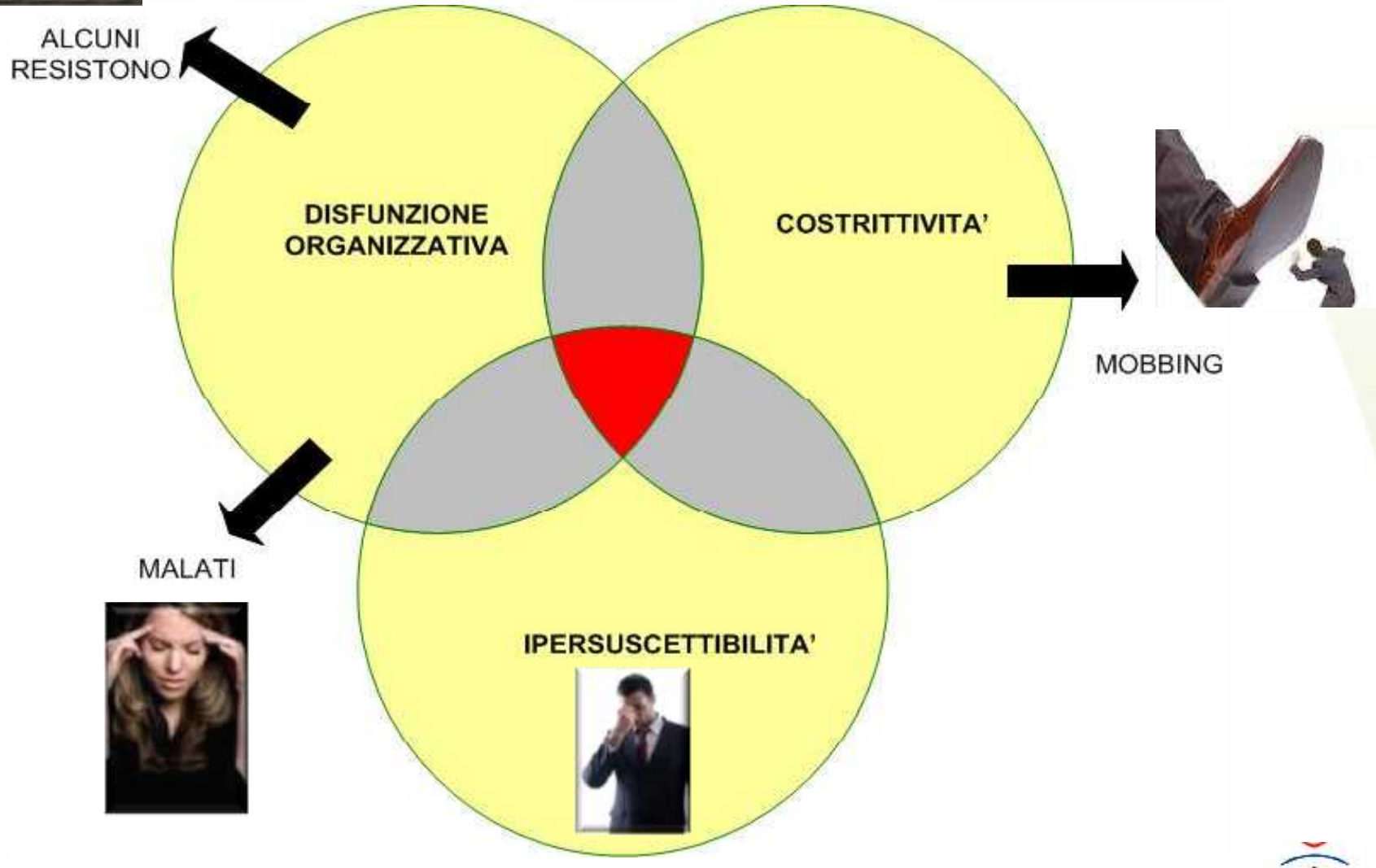
SEA

ASL VITERBO

REGIONE LAZIO

Ambienti di lavoro sani e sicuri

POSSIBILI SCENARI A CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO



RUOLO DI ALTRI ENTI/ISTITUZIONI

PROBLEMA	INTERVENTO
Problematiche della sfera individuale	DSM, consultori familiari, servizi sociali
Violazione del diritto del lavoro	DTL, sindacato
Illeciti o crimini penali	Forze dell'ordine, Magistratura
Situazioni di disagio non più attuale	Iniziative giudiziarie della persona

DIREZIONE TERRITORIALE DEL LAVORO

U.O. Conflitti di Lavoro e Relazioni Sindacali:

- **Conciliazione controversie di lavoro nel settore privato e pubblico**
- **Collegi di conciliazione ed arbitrato (sanzioni disciplinari)**

Alcune cause di controversia:

- ✓ **Omissione totale o parziale della retribuzione**
- ✓ **Lavoro extranormale / straordinario**
- ✓ **Lavoro notturno e/o festivo**
- ✓ **Ferie / congedi / festività**
- ✓ **Divergenza di qualifica**

SINDACATO

Rappresenta l'organizzazione che può intervenire a tutela e supporto del lavoratore:

- ✓ **sia in merito al rispetto delle normativa contrattuale (Statuto dei lavoratori, Contratti collettivi di lavoro nazionali e locali)**

- ✓ **sia in merito al rispetto delle norme di sicurezza e salute sul lavoro**

CONSIGLIERA DI PARITA’ (provinciale)

Decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 196

LA NOMINA avviene con decreto del Ministro del Lavoro, di concerto con il Ministro per le pari opportunità, su designazione degli organi individuati dalle Regioni e dalle Province.

DESTINATARI: i cittadini della provincia

MANDATO: dura in carica quattro anni
Principi di uguaglianza, di opportunità e lotta alle condizioni di discriminazione per donne e uomini.

ATTIVITA’

- ✓ **Promozione**
- ✓ **Garanzia**
- ✓ **Vigilanza**

COMITATO UNICO DI GARANZIA
CUG

Comitato per le Pari Opportunità + **Comitato Paritetico per il fenomeno del mobbing**

Previsto dal 2011 nelle Pubbliche Amministrazioni

DESTINATARI: Tutto il personale dell'amministrazione / ente

Composizione paritetica

Mandato di 4 anni definito dalle linee guida:

- ✓ **parità e pari opportunità di genere, violenza morale o psicologica, discriminazione, diretta e indiretta (genere, età, orientamento sessuale, razza, origine etnica, disabilità, religione, lingua)**
- ✓ **contrasto alle discriminazioni e benessere dei lavoratori e delle lavoratrici, tenendo conto anche delle indicazioni D. Lgs 81/08**

CONSIGLIERE DI FIDUCIA

Figura prevista dal CCNL del Pubblico Impiego

La nomina avviene per decreto del Datore di Lavoro dell'Ente

Il mandato è definito dal Codice di Condotta dell'ente.

Figura generalmente esterna all'Ente, spesso scelta con concorso
Solitamente tre anni di mandato.

MANDATO: violenza morale, mobbing, violenza sessuale, discriminazioni e promozione del benessere organizzativo

DESTINATARI: tutti i lavoratori dell'Ente che adotta il Codice di condotta e nomina il Consigliere di Fiducia

CASE REPORT

- **Donna di 55 anni**
- **Cuoca dipendente di una cooperativa (23 dipendenti) che gestisce una residenza per anziani**
- **Titolo di studio SMI**
- **Invalidità civile da 5 anni per ipertensione arteriosa, artrite reumatoide, sindrome ansioso-depressiva**

- **Motivo del disagio lavorativo:**

  Difficoltà di relazione con la collega cuoca

- ***"La collega non mi rivolge la parola durante l'orario di lavoro che condividiamo in cucina e si comporta, solo nei miei confronti, in modo distaccato e con indifferenza" .***

CASE REPORT

- **Durante il colloquio emerge che la signora ha comunicato il suo disagio al medico competente durante la visita periodica e in più occasioni al datore di lavoro della cooperativa.**

- **Le segnalazioni sono state solo verbali.**

- **La signora presenta una situazione emotiva instabile (è in carico presso DSM) e ci chiede di intervenire, nonostante l'invito ad effettuare segnalazioni scritte al MC e al DDL.**

CASE REPORT

Audit con il medico competente

- **Il MC è a conoscenza della situazione (riferisce “continue lamentele della lavoratrice” a cui non ha dato peso in quanto “soggetto problematico”)**

Audit con il datore di lavoro

- **Il DDL nega la presenza di problematiche tra gli operatori addetti alla cucina (“non ci sono mai state liti, nessuno ha mai alzato la voce o scagliato oggetti”).**

Vigilanza

- **Richiesta con verbale di Polizia Giudiziaria del documento di valutazione dei rischi comprensivo dell’allegato relativo al rischio stress lavoro-correlato**
- **Acquisizione documento (ultimo aggiornamento 2012)**

CASE REPORT

FASE 1 - VALUTAZIONE INDICATORI OGGETTIVI STRESS LAVORO CORRELATO (compilazione della check list)

A - AREA INDICATORI AZIENDALI

Gli indicatori aziendali sono riferiti all'andamento negli ultimi 3 anni

Nelle domande contrassegnate dall'asterisco(*), se **INALTERATO** corrisponde a **0**, segnare **DIMINUITO** (es. infortuni inalterati ma = a 0 negli ultimi 3 anni).

INDICATORI AZIENDALI

N	INDICATORE	Diminuito	Inalterato (*)	Aumentato	PUNTEGGIO	NOTE
1	Indici infortunistici (rapporto % tra lavoratori e infortuni)	0 x	1 □(*)	2 □	0	
2	assenteismo (rapporto % tra le ore di assenza e le ore lavorabili)	0	1 □	2 □	0	
3	assenza per malattia (non maternità, allattamento, congedo matrimoniale)	x	1 □	2 □	0	
4	% ferie non godute	0	1 □	2 □	0	
5	% rotazione del personale non programmata	x	1 □	2 □	0	
6	cessazione rapporti di lavoro/ mobilità - turnover	0	1 □(*)	2 □	0	
7	procedimenti/sanzioni disciplinari	x	1 □(*)	2 □	0	
8	richieste visite mediche straordinarie medico competente	0	1 □(*)	2 □	0	
9	segnalazioni scritte medico competente di condizioni stress a lavoro	0 - no x		2 - si □	0	
10	istanze giudiziarie per licenziamento/ demansionamento	0 - no x		2 - si □	0	
			TOTALE PUNTEGGIO		0	

INDICATORE	No x	SI □
istanze giudiziarie per molestie morali/sessuali		situazione che vincola la valutazione all'approfondimento soggettivo dello stress lavoro correlato

CASE REPORT

CARICO DI LAVORO – RITMO DI LAVORO						
N	INDICATORE	Si	No	Correzione Punteggio	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
1	I lavoratori hanno autonomia nella ripartizione dei carichi di lavoro	0 x	1 □		0	
2	Ci sono variazioni imprevedibili della quantità di lavoro	0 □	1 x	1 - 1	0	
3	Vi è assenza di compiti per lunghi periodi nel turno lavorativo	0 □	1 x	1 - 1	0	
4	E' presente un lavoro caratterizzato da alta ripetitività	0 □	1 x	1 - 1	0	
5	Il ritmo lavorativo per l'esecuzione del compito è prefissato	0 □	1 x	1 - 1	0	
6	Il ritmo di lavoro è determinato dalla macchina	0 □	1 x	1 - 1	0	
7	Il lavoratore non può agire sul ritmo della macchina	0 □	1 x	1 - 1	0	
8	I lavoratori devono prendere decisioni rapide	0 □	1 x	1 - 1	0	
				TOTALE PUNTEGGIO	0	

ORARIO DI LAVORO						
N	INDICATORE	Si	No	Correzione Punteggio	PUNTEGGIO FINALE	NOTE
1	E' presente regolarmente un orario lavorativo superiore alle 8 ore	0 □	1 x	1 - 1	0	
2	Viene abitualmente svolto lavoro straordinario	0 □	1 x	1 - 1	0	
3	E' presente orario di lavoro rigido (non flessibile)?	0 x	1 □	1 - 0	1	
4	La programmazione dell'orario varia frequentemente	0 □	1 x	1 - 1	0	
5	Le pause di lavoro non sono chiaramente definite	0 □	1 x	1 - 1	0	
6	E' presente il lavoro a turni	0 x	1 □	1 - 0	1	
7	E' sempre presente il lavoro a turni notturni	0 x	1 □	1 - 0	1	
8	E' presente il turno notturno fisso o a rotazione	0 x	1 □	1 - 0	1	
				TOTALE PUNTEGGIO	4	

CASE REPORT

2.2. - PIANIFICAZIONE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Conclusioni

I valori ottenuti mediante la compilazione delle diverse schede consentono di identificare il posizionamento della azienda all'interno della fascia di rischio **BASSO**, pertanto si può concludere come segue:

1) **L'analisi degli indicatori non evidenzia particolari condizioni organizzative che possono determinare la presenza di stress correlato al lavoro;**

2) **Si consiglia di monitorare l'organizzazione ogni due anni (la revisione va anticipata in caso di cambiamenti organizzativi intervenuti prima della scadenza);**

3) **E' stata individuata una zona di Rischio MEDIO limitatamente agli indicatori relativi all'Area Contesto del Lavoro - Evoluzione della Carriera (punti 1,3,4,5,) e all'Area Contenuto del Lavoro – Orario di lavoro (punti 3,6,7,8), il che rende consigliabile adottare le azioni di miglioramento come di seguito indicato.**

CASE REPORT
analisi del documento

Area indicatori aziendali: punteggio 0

Area contesto del lavoro: punteggio 5

Evoluzione di carriera: assenza piano di sviluppo professionale, assenza criteri avanzamento di carriera, assenza di sistemi premianti per obiettivi di produzione e di sicurezza

Interfaccia casa-lavoro: assenza di possibilità di orario flessibile

Area contenuto del lavoro: punteggio 4

Orario: non flessibile, turni, turni notturni, turno notturno fisso

RISCHIO BASSO (punteggio totale 9)

CASE REPORT
criticità del documento

- ✓ **Il medico competente non risulta nel team di valutazione, anche se ha firmato il documento.**
- ✓ **L'unico lavoratore del team di valutazione è addetto all'amministrazione ed ha un rapporto di parentela di I grado con il datore di lavoro.**
- ✓ **Gli indicatori positivi sono relativi alla mansione di assistente alla persona.**
- ✓ **Gli indicatori relativi a conflitti interpersonali, ruolo nell'organizzazione e comunicazione non fotografano la reale situazione degli operatori della cucina.**

CASE REPORT
conclusione dell'intervento

Secondo audit con datore di lavoro, RSPP e medico competente

Individuazione delle criticità

Conflitto interpersonale noto da tempo

Non definizione del ruolo e della mansione di ciascuno

Carenza di comunicazione

Soluzioni

- ✓ **Stesura e diffusione di procedure da adottare in caso di disagio**
- ✓ **Individuazione chiara dei tempi e modi per poter comunicare con il dirigente**
- ✓ **Formalizzazione e comunicazione del mansionario per evitare sovrapposizione di ruoli e mansioni**
- ✓ **Effettuazione di periodiche riunioni tra responsabili e lavoratori**

CASE REPORT

Come è finita la vicenda?

Il nostro intervento, almeno per ora, ha migliorato la situazione; la signora ci ha comunicato che:

- ✓ **è stata effettuata una riunione tra i soggetti coinvolti**
- ✓ **il datore di lavoro ha assegnato mansioni ben precise esortando l'adozione di comportamenti *amichevoli***
- ✓ **sono state comunicate le date dei prossimi incontri tra dipendenti e dirigenti**

GRAZIE PER L'ATTENZIONE!