



Anomalie psichiche sul posto di lavoro

Guida per i quadri direttivi e i responsabili delle risorse umane

Circa il 18 per cento delle collaboratrici e dei collaboratori soffre di problemi e malattie psichiche come paura, burnout, depressione, dipendenza e schizofrenia. Circa un terzo è in cura. Una persona su due soffre una volta nella vita di disturbi psichici. Indipendentemente dalla varietà di cause e dai fattori scatenanti, i disturbi psichici influenzano il comportamento (sociale) e il rendimento sul lavoro. Questa guida vi aiuterà a impostare nel modo migliore la collaborazione e l'assistenza nel vostro ruolo di quadri direttivi o responsabili delle risorse umane. Fortunatamente le malattie e i disturbi psichici sono curabili e, nella maggior parte dei casi, si arriva a una totale guarigione.

I doveri dei superiori

I superiori hanno un dovere di tutela speciale nei confronti dei loro dipendenti (CO 328):

- spetta al datore di lavoro garantire che in nessun posto di lavoro la salute fisica e psichica di lavoratrici e lavoratori venga messa a repentaglio;
- i posti e i sistemi di lavoro devono essere progettati in modo tale che non si producano effetti nocivi per il personale.

I segnali per riconoscere i disturbi psichici

- Avete notato che il/la collaboratore/trice lavora a un ritmo rallentato, commette più errori del solito, perde facilmente la concentrazione o è addirittura irritato/a. Si assenta più spesso, arriva tardi, sembra diverso/a o triste. Un altro segnale potrebbe essere l'aumento delle ore di lavoro straordinario, sebbene il carico di lavoro sia invariato. Se dovessero presentarsi più segnali in concomitanza, sarà necessario intervenire.
- Prestate attenzione ai comportamenti che non vi sono familiari o che suscitano irritazione. Le persone con problemi psichici reagiscono in modo insolito. Alcune diventano man mano più insicure e si chiudono in se stesse, altre sono più sensibili o irascibili.
- Confrontatevi con altri quadri direttivi per trovare conferma alle vostre osservazioni e impressioni. È utile sentire il parere di varie persone poiché potrebbero aver notato cose simili. Coinvolgete anche la Divisione personale nelle vostre riflessioni.

Possibile approccio in presenza di segnali

Il nostro consiglio è procedere come segue:

preparatevi, cercate il dialogo con la persona direttamente interessata: parlarne aiuta. Prima intervenite, maggiori saranno le possibilità di riuscita delle eventuali misure.

- Annotatevi i fatti e le osservazioni relativi ai cambiamenti nel comportamento. In caso di dubbi chiedete aiuto (ad es. alla Divisione risorse umane, a Pro Mente Sana, all'ufficio AI, alla persona di fiducia interna).
- Invitate la persona a un colloquio e informatela dell'argomento di cui volete discutere.
- Scegliete una data e un luogo adatti per il colloquio, pianificando il tempo necessario. Tenete la mente libera così da creare una buona conversazione.
- Fate presente che esiste la possibilità di rivolggersi a una persona di fiducia, internamente o esternamente. Spesso chi soffre di disturbi psichici desidera innanzitutto un colloquio confidenziale.

1. Tenere il colloquio

Stabilite in anticipo gli obiettivi e lo svolgimento del colloquio. Descrivete le vostre percezioni e mostrate stima nei confronti dell'altra persona. È importante comunicare utilizzando frasi formulate in prima persona.

Ascoltate con interesse cosa ha da dire e chiedetele come sta vivendo la situazione. Mostrate comprensione riasumendo brevemente, a parole vostre, quanto ascoltato. Menzionate più e più volte cosa sta andando bene.

Alla fine sottolineate l'importanza di trovare insieme una soluzione per un cambiamento positivo. Concordate un colloquio successivo, dopo 3–5 giorni, per definire insieme le misure da adottare.

Colloquio successivo

Definite gli obiettivi e le misure insieme alla persona interessata:

- adattare il carico di lavoro;
- apportare modifiche all'orario e al luogo di lavoro;
- ricevere un supporto personale.

Affinché la persona stia di nuovo meglio è importante che la situazione cambi.

Dopo il colloquio

Mettete per iscritto gli accordi presi. Informate in seguito il team (previo accordo con la persona interessata). Il cambiamento richiede tempo. Per questo è importante definire orizzonti temporali realistici e restare regolarmente in contatto con la persona coinvolta e il team.

Se la situazione non dovesse migliorare, rivolgetevi a uno/a specialista (ad es. case manager, job coach, esperto/a di psichiatria/psicologia).

In caso di sviluppi positivi, non dimenticate di organizzare un colloquio conclusivo per dimostrare alla persona interessata la vostra stima.

Misure preventive

Lavorare in un clima di lavoro positivo significa:

- dare sicurezza ed esprimere stima;
- assegnare la giusta mole di lavoro (né troppa, né troppo poca), concedere margine di azione e creare un clima di lavoro gradevole.

Questi e altri fattori svolgono un ruolo determinante per la motivazione e la salute psichica. Chi sta bene sul posto di lavoro resta in salute ed è disposto a impegnarsi.

Invitate i vostri dipendenti a fare il controllo gratuito sullo stress sul sito stressnostress.ch (disponibile solo in tedesco: www.stressnostress.ch/index.php/ich-und-stress). Per un'analisi dettagliata potete anche richiedere alla Suva l'accesso per l'analisi dello stress sul lavoro.

Organizzate con le vostre collaboratrici e i vostri collaboratori un **modulo di prevenzione sulla gestione dello stress**. In questo modo potrete prevenire lo stress nel team e migliorare la resilienza di ogni individuo. Per maggiori informazioni consultate la pagina www.suva.ch/moduliperlapreventione.

Attraverso una corretta **gestione delle assenze** è possibile ridurre assenze e costi. Create le condizioni necessarie per far registrare meno assenze e instaurare una cultura aziendale produttiva e improntata alla stima reciproca. Trovate maggiori informazioni al riguardo alla pagina www.suva.ch/gestione.