

Dott.ssa Antonella Leccese

Psicologa del Lavoro

Psicoterapeuta



OFFERTA FORMATIVA

Tel. +39 328 3128092

E-mail: leccese.antonella@hotmail.it

PROFILO PROFESSIONALE

Dott.ssa Antonella Leccese, Psicologa del Lavoro e delle Organizzazioni, iscritta all'Albo degli Psicologi della Toscana al n° 4367.

Psicoterapeuta Cognitivo - Comportamentale

Formatrice dal 2004 presso varie agenzie formative, Enti ed Aziende; per alcune di queste ultime con incarichi di consulenza annuali.

Monitoraggio dello stress da lavoro correlato mediante questionari appositamente costituiti e successiva erogazione di corsi ed azioni atti alla sua riduzione e gestione.

Attività di psicologa e psicoterapeuta presso gli studi:

- ◆ Firenze in via Triste, n° 16
- ◆ Carrara in viale XX Settembre n° 91.

Dott.ssa Antonella Leccese



Tel. 328/3128092

E-mail: leccese.antonella@hotmail.it

OFFERTA FORMATIVA

- ∩ Comunicazione
 - ◆ Verbale
 - ◆ Non Verbale
 - ◆ Corporea
 - ◆ Telefonica
- ∩ Ascolto attivo
- ∩ Assertività
- ∩ Tecniche di vendita
- ∩ Leadership & Management
- ∩ Gestione dei collaboratori
- ∩ Gestione dei conflitti
- ∩ Gestione del tempo
- ∩ Problem solving
- ∩ Stress e tecniche per la gestione
- ∩ Stress Lavoro Correlato
- ∩ Utilità della valutazione SLC
- ∩ Benessere organizzativo



METODOLOGIA DIDATTICA

La metodologia formativa prevede un percorso didattico che favorisce l'acquisizione ed il consolidamento delle nozioni teoriche mediante Role Playing, simulazioni ed esercitazioni pratiche al fine di favorire la riflessione e personalizzazione dei contenuti presentati. Sulla base dello specifico argomento verranno selezionate le tecniche specifiche più idonee.

COMUNICAZIONE

Il processo comunicativo non implica esclusivamente la mera trasmissione di informazioni, ma presuppone una cornice emotiva e relazionale in cui si esplicano processi e dinamiche.

La consapevolezza dei meccanismi connessi, delle funzioni assolute, delle barriere comunicative e delle strategie comunicative più efficaci può favorire una comunicazione positiva e funzionale.

Particolare attenzione verrà prestata al filtro cognitivo in base al quale persone diverse attribuiscono significati differenti ad uguali stimoli. Comunicare efficacemente implica il monitoraggio e la gestione dei segnali di feedback che rifiutano o squalificano la comunicazione a livello verbale o non verbale.

Il contesto relazionale che determina l'interpretazione del messaggio si declina mediante la selezione volontaria delle parole e nella comunicazione involontaria (silenzi, tono di voce, postura, posizione spaziale, espressione del volto, direzione dello sguardo...)

“Non si può non comunicare” (P. Watzlawick, J. Beavin e D. Jackson, 1967), pertanto il corso rappresenta un'occasione per riflettere sui meccanismi impliciti più frequentemente utilizzati da ciascun partecipante



COMUNICAZIONE

OBIETTIVI

- 🌀 Riflettere sulle proprie capacità/potenzialità comunicative e sui fattori che ne inficiano/potenziano la riuscita
- 🌀 Acquisire una maggiore consapevolezza
- 🌀 Apprendere linee guida
- 🌀 Analizzare la coerenza dei messaggi comunicativi propri ed altrui
- 🌀 Potenziare le abilità di ascolto

CONTENUTI

- 🌀 Definizione
- 🌀 Elementi della comunicazione
- 🌀 Strategie per indagare il feedback
- 🌀 Filtro cognitivo
- 🌀 Rumori, distorsioni, barriere e rimedi
- 🌀 Riconoscimenti e rappresentazioni attraverso la conferma/disconferma o rifiuto comunicativo
- 🌀 Gli assiomi della comunicazione (Palo Alto)
- 🌀 Comunicazione non verbale: elementi, funzioni ed incongruenze
- 🌀 Comunicazione telefonica: vincoli/vantaggi, modulazione e relazione con gli stati d'animo e la postura. Consigli utili nelle diverse fasi di una telefonata
- 🌀 Linguaggio del corpo: elementi, simbologie, ed interpretazioni
- 🌀 Strategie comunicative
- 🌀 Ascolto attivo: tecniche di riformulazione/sintesi, errori e suggerimenti

METODOLOGIA

La metodologia didattica sarà implementata da esercizi esperienziali sulla voce

DURATA

- 🌀 Comunicazione
 - ◆ Verbale: 12 h
 - ◆ Non Verbale: 6 h
 - ◆ Corporea: 4 h
 - ◆ Telefonica: 4 h
- 🌀 Ascolto attivo: 6h



ASSERTIVITA'

L'assertività rappresenta un efficace strumento comunicativo attraverso cui è possibile esprimere pensieri, opinioni, sentimenti e difendere i propri diritti nel pieno rispetto dell'interlocutore.

Non è una caratteristica assoluta e costante di un individuo: può cambiare nel tempo, essere potenziata ed è in stretta relazione con i pensieri che una determinata situazione suscita e con l'intensità dell'emozione esperita dalla persona in un determinato momento.

Si basa sull'utilizzo consapevole e finalizzato di frasi, specifiche parole, domande aperte/chiose/riflesse e specifiche tecniche mediante le quali è possibile mantenere l'obiettivo comunicativo e relazionale.

L'applicazione delle tecniche assertive permette di:

- ❧ Monitorare ed esprimere funzionalmente la propria emotività ed i propri sentimenti
- ❧ Individuare e prevenire gli errori del pensiero che attivandosi rendono la persona comunicativamente passiva o aggressiva
- ❧ Auto-analizzare i processi comunicativi più frequentemente utilizzati
- ❧ Potenziare le abilità manageriali
- ❧ Migliorare i rapporti interpersonali
- ❧ Conoscere le proprie potenzialità



ASSERTIVITA'

OBIETTIVI

- ↻ Utilizzare efficacemente le tecniche assertive
- ↻ Potenziare le Abilità Verbali
- ↻ Incrementare l'autoconsapevolezza delle proprie Abilità Non Verbali, degli effetti e contesti di applicazione/selezione delle diverse modalità
- ↻ Conoscere ed applicare le abilità di protezione

CONTENUTI

- ↻ Definizione e capisaldi
- ↻ Diritti assertivi
- ↻ Concettualizzazione: da cosa dipendono e contesti di attivazione dello stile comportamentale anassertivo, aggressivo ed assertivo
- ↻ Abilità verbali:
 - ➔ tecniche per iniziare/mantenere e terminare una conversazione, domande aperte/chiose e riflessive, libera informazione, autoapertura, cambio di argomento, gestione del silenzio, formulazione e ricezione delle critiche.
- ↻ Abilità non verbali:
 - ➔ osservazione, contatto visivo, mimica facciale, postura, spazio corporeo, contatto corporeo, tono ed inflessione della voce
- ↻ Abilità di protezione:
 - ➔ persistenza, annebbiamento, asserzione negativa, inchiesta negativa, discriminazione selettiva, disarmo dell'aggressività

DURATA: 2 moduli indipendenti da 6h cadauno sviluppabili anche in un training assertivo dalla durata di 18 ore in moduli da 6.

TECNICHE DI VENDITA

Le abilità di vendita coinvolgono molteplici meccanismi psicologici sottostanti l'incontro di motivazioni e bisogni del venditore e del compratore, in un sistema dialettico il cui fulcro è il prodotto.

Le modalità con cui si svolge l'interazione svolgono un ruolo determinante sulla riuscita della trattativa di vendita e sul processo di fidelizzazione del cliente.

La conoscenza dei principali meccanismi psicologici che regolano la relazione con il cliente permette il monitoraggio e la gestione degli elementi emozionali che veicolano e determinano l'efficacia comunicativa, al fine di orientare il processo decisionale.

La creazione, lo sviluppo, il mantenimento e l'ottimizzazione della relazione con il cliente sono posti al centro di un processo di vendita. La distintività del venditore è, infatti, strettamente collegata alla capacità di comprendere il B.I.S.O.G.N.O. del cliente, di attivarne l'interesse e l'attenzione, monitorare gli aspetti emozionali propri ed altrui e saperli gestire trasformandoli in una negoziazione tesa alla reciproca soddisfazione in cui il venditore diviene il consulente del cliente.



TECNICHE DI VENDITA

OBIETTIVI

- ❧ Favorire una riflessione sulle dinamiche psicologiche che regolano il processo di vendita
- ❧ Sviluppare le capacità comunicative ed argomentative
- ❧ Applicare metodi efficaci nell'approcciarsi al cliente e focalizzarsi sui suoi bisogni
- ❧ Acquisire tecniche per motivare il cliente all'acquisto

CONTENUTI

- ❧ Cosa significa "vendere"? Aspetti sottostanti al processo di vendita
- ❧ Come favorire ciascuna fase di un atto di vendita
- ❧ Comprensione dei meccanismi della comunicazione verbale e non verbale
- ❧ Ritmo e voce. La vendita telefonica: suggerimenti e frasi da evitare
- ❧ L'approccio con il cliente (frasi e comportamenti da evitare/da sviluppare)
- ❧ Empatia ed ascolto attivo (individuazione e gestione degli ostacoli all'ascolto)
- ❧ Individuazione e gestione della distrazione del cliente
- ❧ Analisi dei meccanismi psicologici che guidano la conoscenza dei prodotti e la formazione degli atteggiamenti sul prodotto, sul marchio e sul venditore
- ❧ Presentazione delle informazioni e modalità per insinuare interesse.
- ❧ Tecniche per analizzare i bisogni del cliente: domande aperte e/o chiuse e tecniche assertive utili all'indagine
- ❧ Paure del venditore
- ❧ Motivazioni di acquisto: le componenti di un B.I.S.O.G.N.O.
- ❧ Il processo negoziale ed i principali errori
- ❧ Consigli pratici per far decidere
- ❧ Quando parlare del prezzo
- ❧ Gestione del feedback e delle obiezioni
- ❧ Problem solving: generazione alternative di soluzione e selezione della più opportuna
- ❧ Fidelizzazione: rilevazione della soddisfazione

DURATA: 12 ore



LEADERSHIP & MANAGEMENT

A livello aziendale spesso vengono confusi i concetti di management e leadership, poiché entrambi i fenomeni generano potere di influenza.

L'autorità formale di direzione, gestione, organizzazione e controllo non viene conferita al manager dai soggetti su cui esercita tali funzioni, come accade al leader, che esercita un'autorità informale.

Ciò rappresenta la principale differenza che si riscontra tra manager e leader, da cui dipende la capacità di esercitare influenza sui soggetti verso cui si esercita un determinato tipo di potere.

Nel caso del manager il potere di influenza è istituzionalizzato, ma può non essere pienamente condiviso dai membri su cui si esplica, che non ne comprenderanno obiettivi, finalità, strategie ecc...

In tal caso il management avrà uno scarso potere di leadership.

Lo studio del processo mediante cui si realizza la leadership è utile al fine di comprendere i meccanismi sottesi alla necessità di un gruppo di essere guidati nel compiere uno sforzo organizzativo.

L'esistenza di più stili efficaci di leadership sulla base dei determinati fattori situazionali, dimensionali e strutturali può invitare il manager ad analizzare il proprio stile comportamentale preferenziale e le variabili che ne determinano la variabilità, individuando i fattori che possono indurre una maggiore efficacia sulla base dei bisogni aziendali, gruppali e del contesto esterno.

L'obiettivo del corso, rivolto ai manager, è orientato alla riflessione di questi ultimi sulle modalità comportamentali e temperamentali del leader che generano potere di influenza e sulla delega della leadership quando necessario.



LEADERSHIP & MANAGEMENT

OBIETTIVI

- ⌚ Esplorare i propri punti di forza in qualità di manager
- ⌚ Individuare le situazioni specifiche di massima efficacia
- ⌚ Definire gli ostacoli all'esercizio del proprio potere
- ⌚ Divenire leader

CONTENUTI

- ⌚ Distinzione concettuale tra management e leadership
- ⌚ Doti, obiettivi e compiti del manager e del leader
- ⌚ Miti da sfatare sulla leadership tra passato, ricerche scientifiche, componenti , qualità personali e situazionali
- ⌚ Stili di leadership efficaci in relazione alle caratteristiche del compito, della situazione e del gruppo dei follower
- ⌚ Tipologie di potere e modalità di esercizio
- ⌚ Da manager a leader
- ⌚ Saper motivare: fonti ed analisi della motivazione personale e collettiva
- ⌚ Delegare: fasi ed informazioni necessarie sulle caratteristiche del compito , risultati attesi, risorse disponibili tempi e valutazione
- ⌚ Parlare in pubblico (può essere previsto un modulo apposito)

DURATA

Modalità sintetica: 12 h

Modalità analitica: 24 h

GESTIONE DEI COLLABORATORI

Coordinare le risorse umane può comportare problematiche relative alla disfunzionalità dei messaggi, delle aspettative e delle dinamiche interne ed esterne al gruppo.

Tali fattori interferiscono con la produttività e con il clima aziendale.

OBIETTIVI

- 🌀 Creare e mantenere un clima relazionale chiaro, disteso e motivato al raggiungimento degli obiettivi organizzativi

CONTENUTI

- 🌀 Modalità di analisi della soddisfazione dei collaboratori
- 🌀 Condizioni che generano soddisfazione
- 🌀 Funzioni del rimprovero e modalità funzionali con cui effettuarlo
- 🌀 Critica: modalità che differenziano una critica costruttiva da una distruttiva; come trasformare la critica
- 🌀 Feedback positivo e fattori motivazionali
- 🌀 Elementi che potenziano l'efficacia del rimprovero, della critica e del feedback positivo
- 🌀 Come incoraggiare il teamwork

DURATA: 6h

GESTIONE DEL CONFLITTO

Il conflitto si realizza nel momento in cui un ostacolo si antepone rispetto alla soddisfazione dei propri bisogni o obiettivi personali o organizzativi.

Non sempre siamo consapevoli del reale antecedente e delle modalità alternative con cui è possibile gestirlo.

All'interno di un'organizzazione la presenza di conflitti può innescare molteplici problematiche, tra le quali l'assunzione di decisioni disfunzionali e la creazione di momenti di tensione, con ovvie ripercussioni sulle prestazioni.

Se ben gestito il conflitto può comportare positività, poichè non innesci dinamiche fuori dal controllo, ma momenti di riflessione necessari e produttivi.

Durante il corso verranno esaminati i principali bisogni, la cui mancata soddisfazione può innescare un innalzamento dell'emotività che, se non riconosciuta, può fungere da antecedente al conflitto.

L'analisi delle ragioni che stanno alla base dell'esplosione del conflitto sarà accompagnata dall'acquisizione di tecniche di automonitoraggio, di gestione del conflitto e strategie con cui ridimensionare la rabbia.

Attraverso tecniche esperienziali di gruppo particolare attenzione verrà prestata alle seguenti tecniche: ammorbidimento, compromesso e negoziazione.

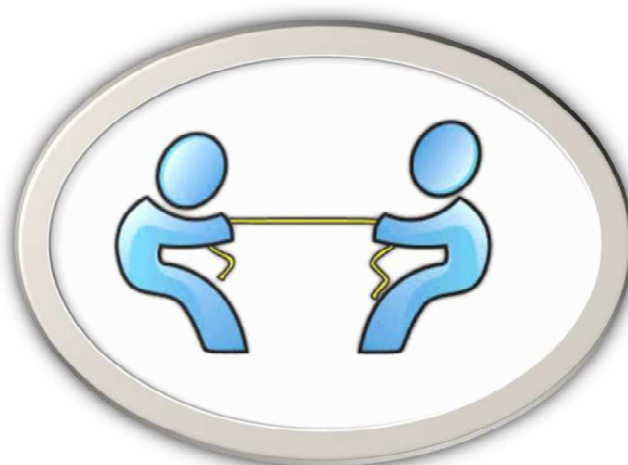
In seguito saranno individuati i principali ostacoli personali ed organizzativi al successo delle tecniche presentate.

GESTIONE DEL CONFLITTO

OBIETTIVI E CONTENUTI

- ⌚ Definizioni soggettive del conflitto
- ⌚ Svantaggi per ciascuna predisposizione disfunzionale verso il conflitto: attacco/fuga/freezing
- ⌚ Fonti del conflitto
- ⌚ Antecedenti prossimi e remoti del conflitto: non sempre il problema è lì dove il conflitto esplode
- ⌚ Tipologie di comportamenti conflittuali
- ⌚ Tecniche di soluzione del conflitto
- ⌚ Particolare attenzione alla Negoziazione
- ⌚ Ostacoli nella gestione costruttiva dei conflitti
- ⌚ Riconoscere i propri indicatori psicofisiologici della RABBIA
- ⌚ Tecniche di gestione della rabbia

DURATA: 6h



GESTIONE DEL TEMPO

Il tempo è la risorsa mediante la quale realizziamo i nostri obiettivi e possiamo soddisfare i nostri bisogni.

Essendo irreversibile implica una corretta gestione mediante l'analisi e la negoziazione costante delle priorità personali/familiari/lavorative e modalità di utilizzo, nel rispetto dei propri bisogni e ritmi.

OBIETTIVI E CONTENUTI

- ⌚ individuare i fattori di disturbo ed i "ladri di tempo"
- ⌚ Conoscere i propri bioritmi e tempi di performance
- ⌚ Selezionare le attività da svolgere nei tempi più indicati
- ⌚ Analizzare la modalità con cui solitamente viene usato il tempo
- ⌚ Usare l'agenda, diagrammi di Gantt e tecnologia
- ⌚ Fare "ordine"
- ⌚ Stabilire priorità, urgenze ed obiettivi per programmare e verificare
- ⌚ Sviluppare un albero decisionale
- ⌚ Applicare schede di auto osservazione

DURATA: 6 h



PROBLEM SOLVING

Il Problem Solving rappresenta l'abilità dell'individuo di saper affrontare una situazione problematica, identificando le soluzioni più efficaci o adattive.

E' un processo cognitivo-comportamentale razionale e consapevole che presuppone un atteggiamento conoscitivo verso i propri bisogni, timori e difese al fine di individuare il "vero problema" e poter agire efficacemente generando un ventaglio di soluzioni alternative e scegliendo consapevolmente tra queste.

Durante il corso particolare attenzione verrà posta alla bilancia decisionale con cui ciascun partecipante attribuirà un peso specifico a ciascun pro e contro rispetto ad eventi stimolo opportunamente individuati.

OBIETTIVI E CONTENUTI

- ❧ Analizzare gli elementi che rendono un problema tale: comprensione della struttura e significato delle difficoltà
- ❧ Individuare le due modalità di pensiero e risoluzione dei problemi: convergente e divergente
- ❧ Ricercare applicazioni quotidiane degli ostacoli al pensiero divergente: fissità funzionale e meccanicizzazione
- ❧ Analizzare il compito in relazione agli ostacoli nella realizzazione dei propri obiettivi
- ❧ Riconoscere gli ostacoli al problem solving di n comportamentale, funzionale e cognitivi
- ❧ Fasi del problem solving e decision making
- ❧ Stimare il rischio e le distorsioni di probabilità
- ❧ Emozioni: quando ci aiutano a decidere e quando ci traggono in errore
- ❧ Effetti dell'ansia sulla presa di decisioni



DURATA: 6h

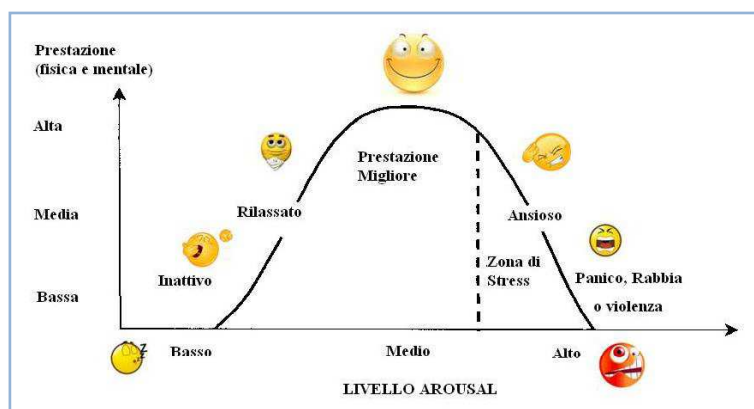
STRESS : CONOSCERE PER GESTIRE

Il termine “stress” viene solitamente utilizzato in una varietà di contesti, con un’accezione negativa che si oppone al concetto di benessere.

Obiettivo del corso è quello di migliorare la conoscenza di se stessi, indagando i fattori che predispongono ciascuna persona allo stress, i meccanismi sottostanti la sua percezione e valutazione come tale.

Incrementare il monitoraggio della propria attivazione potrà permettere l’individuazione dei pensieri che possono sollecitare una percezione positiva dello stato di attivazione in grado di mobilitare in breve tempo un ingente quantità di risorse ed energie, comportando una prestazione ottimale.

Lo stato di attivazione psicofisiologica conseguente una situazione stressante può apportare perfino dei miglioramenti prestazionali o sull’immagine che l’individuo ha di sé



L’aumento dello stato di attivazione è accompagnato da una serie di segnali psicofisici individualmente esperiti e valutati .

Da tale valutazione dipenderà la percezione delle che la persona ritiene di avere rispetto a quelle richieste dalla situazione.

Le sensazioni psicofisiche ed i pensieri negativi sono responsabili del degrado delle risorse personali. E’ quindi di fondamentale importanza monitorarli e gestirli.



STRESS & TECNICHE DI GESTIONE

OBIETTIVI

- 🌀 Automonitorare la propria attivazione, riconoscendo i propri segnali fisiologici
- 🌀 Incrementare la consapevolezza della modalità con cui si interpretano gli eventi e fornire modalità alternative
- 🌀 Aumentare l'autoefficacia, mediante l'analisi delle proprie risorse
- 🌀 Apprendere le principali TECNICHE DI GESTIONE

CONTENUTI

- 🌀 Stress: meccanismi fisiologici, natura ed effetti e/o sintomi;
- 🌀 Curva dello stress: può essere positivo, come me ne accorgo?
- 🌀 Importanza della percezione soggettiva dello stress e risposte individuali: come rispondo allo stress?
- 🌀 Strategie individuali per fronteggiare lo stress: risorse di coping
- 🌀 Stress come occasione di crescita
- 🌀 Tecniche per la gestione dello stress
- ➔ Dialogo interno positivo:
come monitorarlo e gestirlo
- ➔ Tecniche di rilassamento,
respirazione e distrazione



METODOLOGIA INTEGRATIVA

Somministrazione di specifici test per scoprire le strategie di coping più usate, esercizi di rilassamento e distrazione

DURATA: 12h (versione sintetica) o 24h

STRESS-LAVORO CORRELATO

- ⌚ Attenzione al disagio di natura psicosociale, dunque non esclusivamente materiale.
- ⌚ D.Lgs. 626/94 introduzione dei concetti in tema di igiene e sicurezza negli ambienti di lavoro
Il disagio psicosociale non veniva opportunamente colto ed affrontato a causa della carente capacità di percezione e gestione del fenomeno attraverso chiavi di lettura più ampie.
Conseguenze: forme di patologia dell'organizzazione e ripercussioni negative sulla salute psicofisica degli individui.
- ⌚ Tutela non preventiva, ma risarcitoria alle vittime: riconoscimento del danno giurisprudenziale del danno biologico soprattutto di natura psichica
- ⌚ Mobbing, malessere, disadattamento o patologia riconducibili a problemi di origine occupazionale: l'attenzione tradizionalmente focalizzata sul disagio psicosociale si è progressivamente spostata dagli aspetti iniziali di diagnosi e certificazione del disagio e sulle conseguenze per la salute ad aspetti eziopatogenetici più generali che coinvolgono l'organizzazione del lavoro.
- ⌚ Ulteriore enfasi sulla prevenzione primaria è stata posta dal D. Lgs 81/2008, così come modificato dal D.Lgs 106/2009.
La nuova normativa ha implementato l'interesse per la tematica "stress lavoro-correlato", rendendone obbligatoria la valutazione in tutti gli ambienti di lavoro, ma senza indicare specifici percorsi valutativi, in modo da accrescere la "consapevolezza e la comprensione dello stress da parte dei datori di lavoro, dei lavoratori e dei loro rappresentanti e ad attirare la loro attenzione sui segnali che potrebbero denotare problemi di stress occupazionale" (art 1 dell'Accordo Quadro Europeo, 2004) al fine di "individuare e prevenire o gestire problemi di stress" (art 2)

STRESS-LAVORO CORRELATO

⌚ ACCORDO QUADRO:

1. Introduzione del concetto di “stress lavoro-correlato”, individuazione delle probabili cause a livello cognitivo ed ipotesi sui correlati fisiologici, psicologici e sociali sottostanti. (art.3, comma 1).
2. Determinazione di un piano di intervento preventivo multifattoriale (eventuale inadeguatezza nella gestione dell’organizzazione e dei processi di lavoro, condizioni di lavoro e ambientali, comunicazione e fattori soggettivi (art.4, comma 2).

⌚ In base ai calcoli dell’Health & Safety Executive britannico “almeno la metà di tutte le giornate lavorative perse sono connesse allo stress sul lavoro”

⌚ Lo stress legato al lavoro rappresenta la seconda malattia professionale più diffusa nell’Unione Europea dopo il mal di schiena. In Europa ne è affetto 1 lavoratore su 4 e può essere provocato da rischi psicosociali (quali la progettazione, organizzazione e gestione del lavoro, nonché da problemi come vessazioni e violenza sul lavoro) ma anche da rischi fisici come la rumorosità o la temperatura

⌚ In base a stime prudenti si calcola che i costi derivanti dallo stress legati all’attività lavorativa ammontino a circa 20.000 milioni di euro all’anno. Il fenomeno riguarda almeno 40 milioni di lavoratori nei 15 Stati membri dell’UE (Commissione Europea – Direzione Generale per l’Occupazione e gli Affari Sociali, 2002)

STRESS-LAVORO CORRELATO

OBIETTIVI

- ♫ Migliorare la consapevolezza, l'automonitoraggio dello stress da lavoro;
- ♫ Offrire ai datori di lavoro e ai lavoratori un modello che consenta di individuare e di prevenire o gestire i problemi correlati allo stress lavorativo;
- ♫ Migliorare e mantenere delle performance del lavoratore in termini di attenzione, concentrazione, rendimento, produttività, autostima;
- ♫ Prevenire l'assenteismo;
- ♫ Prevenire le malattie psicosomatiche da stress lavorativo;
- ♫ Prevenire alterazioni comportamentali (irritabilità, sovraeccitazione...);
- ♫ Prevenire i rischi di natura psicosociale (mobbing, burn out.....);
- ♫ Prevenire gli infortuni sul lavoro legati a carenza di concentrazione/attenzione, memoria di lavoro ecc...

CONTENUTI

- ♫ Stress come sbilanciamento tra la PERCEZIONE della domanda ambientale e la capacità di risposta individuale
- ♫ Conseguenze ed effetti sull'individuo e sull'organizzazione
- ♫ Cambiamenti giuridici e prospettici: promozione della salute e della sicurezza multifattoriale
- ♫ Come convertire lo stress negativo in stress positivo
- ♫ Fattori lavorativi di potenziale stress
- ♫ Prevenzione dello stress: correzione delle situazioni comportanti una "domanda percepita come eccessiva", potenziare le capacità di risposta individuali ed intervenire tempestivamente nelle situazioni di disagio

DURATA: 12h

VALUTAZIONE STRESS LAVORO-CORRELATO

INDICAZIONI VALUTAZIONE RISCHI SLC:

- ⌚ E' "parte integrante della valutazione dei rischi"
- ⌚ E' effettuata dal datore di lavoro in collaborazione con il RSPP ed il MC (art. 29, comma 1) previa consultazione del RLS/RLST
- ⌚ Considerazione di gruppi omogenei di lavoratori esposti a rischi dello stesso tipo in riferimento a tutti i lavoratori e lavoratrici, compresi dirigenti e preposti

QUALI FATTORI ANALIZZARE?

(Accordo europeo sullo Stress sul lavoro, 8/10/2004, punto 4)

- ⌚ **organizzazione e processi di lavoro**
(pianificazione dell'orario di lavoro, grado di autonomia, grado di coincidenza tra esigenze imposte dal lavoro e capacità/ conoscenze dei lavoratori, carico di lavoro, ...)
- ⌚ **condizioni e ambiente di lavoro**
(esposizione a comportamenti illeciti, rumore, calore, sostanze pericolose,...);
- ⌚ **comunicazione**
(incertezza circa le aspettative riguardo al lavoro, prospettive di occupazione, cambiamenti futuri, ...)
- ⌚ **fattori soggettivi**
(pressioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di una mancanza di aiuto, ...)

VALUTAZIONE STRESS LAVORO-CORRELATO

VALUTAZIONE PRELIMINARE

Rilevazione di:

1. Eventi sentinella
 2. Fattori di contenuto del lavoro
 3. Fattori di contesto del lavoro
- } RLS/RLST

- ➔ ESITO NEGATIVO : indicatori di rischio non rilevati da riportare nel DVR
- ➔ ESITO POSITIVO: pianificazione di azioni correttive. "Valutazione approfondita"

VALUTAZIONE APPROFONDITA

- ⌚ Valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori sulle famiglie di fattori/indicatori indagati
- ⌚ Si affianca ed integra l'analisi degli indicatori oggettivi
- ⌚ Non può considerarsi sostitutiva

METODOLOGIA

Esecuzione di:

- ⌚ Questionari
- ⌚ Focus group
- ⌚ Interviste semi strutturate



APPLICAZIONE DELLA VALUTAZIONE SLC

MISURE DI CONTENIMENTO E RISOLUZIONE DEL RISCHIO DA SLC

(Accordo Europeo sullo Stress sul Lavoro, punto 6)

- Interventi di gestione e di comunicazione
 - ⌚ chiarire gli obiettivi aziendali e il ruolo di ciascun lavoratore
 - ⌚ assicurare sostegno adeguato ai singoli individui e ai team di lavoro
 - ⌚ coerenza tra responsabilità e controllo sul lavoro
 - ⌚ migliorare organizzazione, processi, condizioni e ambiente di lavoro
- interventi di informazione e consultazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti
- interventi di formazione dei dirigenti e dei lavoratori
 - ⌚ migliorare comprensione e consapevolezza sullo stress, possibili cause e modi di affrontarlo

INTERVENTI MIGLIORATIVI

- ⌚ Ridefinizione dei ruoli e delle responsabilità
- ⌚ Definizione di un piano formativo interno (aggiornamento tecnico; cultura della sicurezza)
- ⌚ Definizione di un piano di valutazione del personale che garantisca un sistema di incentivi equo e trasparente
- ⌚ Incremento di momenti di scambio e confronto tra settori diversi, al fine di verificare, monitorare e risolvere eventuali criticità sui processi di lavoro.

BENESSERE ORGANIZZATIVO

CONTENUTI

- ∞ Relazione tra i fattori cognitivi che comportano benessere psicologico e la salute organizzativa
- ∞ Componenti del benessere organizzativo e comportamenti tangibili in cui si declina
- ∞ Analisi del clima organizzativo per promuovere il benessere
- ∞ Strategie per promuovere il benessere organizzativo. Modalità per implementare i seguenti aspetti:
 1. chiarezza obiettivi organizzativi
 2. Valorizzazione competenze
 3. Ascolto attivo
 4. Disponibilità delle informazioni
 5. Relazioni interpersonali collaborative
 6. Negoziazione delle conflittualità
 7. Equità organizzativa
 8. Cultura della sicurezza
 9. Apertura all'innovazione
 10. Senso di utilità sociale



Dott.ssa Antonella Leccese
Psicologa del Lavoro
Psicoterapeuta

Tel. 328/3128092

E-Mail: leccese.antonella@hotmail.it

