



# NASCE "PASSAPAROLA...!"

Dal 21 di giugno 2010, presso l'istituto penitenziario di Roma, Regina Coeli, ha preso il via il progetto di *counseling* aziendale per il tutto il personale che vi lavora, sia esso di Polizia Penitenziaria che tecnico-amministrativo e sanitario.

Troppo spesso si sente parlare di *stress* lavorativo, conflittualità,

*burn-out*, *mobbing* e quant'altro e della necessità di fronteggiare questi fenomeni in qualche maniera. Nel mondo del lavoro, nelle aziende e nelle organizzazioni, il bisogno di supportare e sostenere le risorse umane di cui si dispone è in costante crescita. I momenti di difficoltà personale, i disagi e le insoddisfazioni influiscono spesso

di Andrea Franceschini  
e Nadia Giannoni

Dal 21 giugno a Regina Coeli è partito "Passaparola...!", il progetto di supporto psicologico al personale

sulle prestazioni lavorative, rallentando il processo di crescita formativa e produttiva delle persone.

Lo stesso testo unico sulla sicurezza, D.Lgs. 81 del 9 aprile 2008, in vigore dal 15 maggio 2008, che sostituisce completamente il precedente e ormai famoso D.Lgs. 626/94 e gli altri provvedimenti degli ultimi 50 anni in materia di tutela della sicurezza e salute sul posto di lavoro, introduce un'importante novità: la valutazione da parte del datore di lavoro di tutti i rischi per la salute o la sicurezza dei lavoratori, tra cui anche quelli collegati allo stress-lavoro correlato. Ciò scaturisce dal concetto di salute stessa, che viene definito come "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale non consistente nella sola assenza di malattia o infermità".

Negli ultimi anni, quindi, si è accresciuta notevolmente la consapevolezza che la salute degli individui racchiude in sé non solo l'aspetto dell'integrità fisica, ma anche quello del benessere psicologico, intimamente legato al primo. A questo proposito l'azienda romana ASL Roma "A" accoglie la sfida, o meglio sfida. A seguito del passaggio della sanità penitenziaria dal Ministero della giustizia alla Sanità, il dott. **Andrea Franceschini**, Direttore della U.O.C. di medicina penitenziaria di Regina Coeli e la dott.ssa **Nadia Giannoni**, Dirigente psicologo della stessa, hanno presentato un progetto di *counseling* aziendale dedicato al personale, che ha avuto il gradimento oltretutto dell'Azienda, anche della Direzione e del PRAP di Roma.

Il *counseling* è un'efficace relazione d'aiuto che mira alla promozione e al benessere della persona valorizzandone le capacità individuali e convogliando energie e motivazioni verso sviluppi coerenti con le esigenze dell'amministrazione.

Si tratta di un'attività professionale molto radicata e diffusa nei paesi anglofoni, che negli ultimi anni si sta affermando oltretutto in Europa anche in Italia, in ambiti sociali ed istituzionali quali sanità, lavoro, famiglia, carcere, immigrazione, ecc. Attraverso il *counseling* si può intercettare il disagio sociale-psicologico, offrire sostegno in situazioni conflittuali, aumentare il benessere nei contesti lavorativi, agevolare la comunicazione all'interno dell'organizzazione, far crescere le motivazioni al compito, migliorare la

*A settembre sarà attivo un centro di ascolto in cui verranno approfondite problematiche che possono riguardare la sfera psico-emotiva e/o psico-relazionale*

qualità del lavoro in termini di efficacia e di efficienza, sviluppare risorse, migliorare relazioni.

Il progetto "Passaparola...", per l'appunto, si pone proprio questi obiettivi.

A settembre sarà attivo un centro di ascolto in cui verranno approfondite problematiche che possono riguardare la sfera psico-emotiva e/o psico-relazionale dei dipendenti, nella considerazione che da un punto di vista metodologico, intervenire non solo sul piano del-

le dinamiche relazionali ma anche sul versante della cultura basata sull'ascolto e la valorizzazione delle potenzialità umane, rappresenti una strategia molto efficace.

Il centro opererà mediante due sportelli dislocati rispettivamente, uno all'interno dell'istituto, per favorire al massimo chi intenda avvalersi del servizio, e un altro all'esterno, per venire incontro a coloro che per motivi di *privacy* non desiderano ricorrere al primo.

È evidente che per sfruttarne al massimo le potenzialità è necessaria una capillare opera di familiarizzazione sia con lo stesso che con lo psicologo. Tale figura infatti, negli istituti penitenziari non è



mai stata presente, o meglio non vi sono stati interventi mirati al personale se non in forma sporadica, per cui è bene che sia chiara l'offerta professionale: lo psicologo competente svolge funzioni di indagine, ascolto, prevenzione, informazione, ma non effettua terapia o psicoterapia personale.

Fondamentale in questa prima fase la collaborazione con la Direzione dell'istituto, che ha provveduto a sensibilizzare il personale tramite comunicazioni ai responsabili nelle conferenze di servizio, nelle diverse aree di lavoro, svolgendo una importante azione di supporto e sostegno all'esperto. "Passaparola...", quindi, ha co-

minciato ad esistere. Dal 21 al 25 giugno correnti, la dott.ssa Gian-noni, psicologa titolare del servizio, si è recata nelle sezioni, uffici, presidi, nuclei dell'istituto, per la somministrazione a tappeto di questionari anonimi sullo "stress lavorativo". Al di là dei risultati, che saranno certamente degni di nota, il fattore più importante è conoscere, farsi conoscere e conoscere il servizio, perché se "Passaparola..." funziona, farà bene a tutti. Passaparola...!

## DOMANDE E RISPOSTE SUL PROGETTO

*Sono un lavoratore dipendente e sentendo parlare dell'istituzione di un servizio di counseling a Regina Coeli vorrei saperne qualcosa in merito. Di cosa si tratta in realtà?*

Il counseling aziendale è un'efficace relazione d'aiuto che mirando alla promozione e al benessere della persona ne valorizza le capacità individuali, convogliando energie e motivazioni verso sviluppi coerenti con le esigenze dell'Amministrazione. *Passaparola...* Il counseling è un'attività professionale molto radicata e diffusa nei paesi anglofoni e negli ultimi anni si sta affermando, oltretutto in Europa, anche in Italia in ambiti sociali ed istituzionali quali sanità, lavoro, famiglia, carcere, immigrazione, ecc. *Passaparola...* Attraverso il counseling si può intercettare il disagio sociale psicologico, offrire sostegno in situazio-



ni conflittuali, aumentare il benessere nei contesti lavorativi, agevolare la comunicazione all'interno dell'organizzazione, far crescere le motivazioni al compito, migliorare la qualità del lavoro in termini di efficacia e di efficienza, sviluppare risorse, migliorare relazioni, ecc. *Passaparola...*

*Una sorta di consulenza, quindi, come quando si va dal medico per un problema fisico, dal commercialista per problemi fiscali, lasciamo stare l'avvocato. Insomma, se si volesse far luce su aspetti che ci turbano o ci fanno star male, vuole dire che c'è qualcuno pronto ad ascoltarci?*

Esattamente così. A breve verrà aperto uno sportello d'ascolto dove per la prima volta sarai tu con i tuoi problemi al centro della scena. *Passaparola...* Troppo

spesso, e lo sai bene, vista la tipologia del lavoro e il contesto in cui operi devi offrire disponibilità e sostegno "istituzionali" anche quando per vari motivi non ce la fai, quando un problema ti affligge, ti appesantisce, quando ti senti giù e il confine tra tutto quello che porti a casa o viceversa diviene sempre di più sfumato. I problemi lavorativi, come ben sai, riescono ad inquinare anche l'ambiente esterno, la famiglia, gli affetti, come peraltro avviene in senso contrario, quando ciò che ci turba all'esterno non riusciamo a lasciarlo fuori. Allora si vorrebbe qualcuno disposto ad ascoltare, ma molto spesso non rimane che la più classica pacca sulla spalla, che al di là del risultato, oggi, per via del tempo che gli altri non hanno da dedicarci, è sempre più in via di estinzione. *Passaparola...* è altro.

*Stiamo parlando di una terapia psicologica?*

Absolutamente no. Nel counseling non si fa terapia, non si operano cure di alcun genere, non si insegna psicologia, seppur il counselor, la figura deputata al servizio, possa essere anche uno psicologo. *Passaparola...* Lo stesso può svolgere funzioni di indagine, ascolto, prevenzione, informazione ma non effettua terapia o psicoterapie individuali. È la stessa durata dell'intervento a sancirlo: mediamente si esaurisce in un ciclo di quattro o cinque incontri, terminati i quali, se emergessero problematiche da affrontare in altra maniera, si può certamente concertare un'alternativa presso un'altra struttura, ma ciò non è vincolante per nessuno. *Passaparola...*

*Direi che è molto interessante, ma questo sportello di ascolto da chi sarà gestito e dove si trova?*

Il servizio è istituito dalla U.O.C. di medicina penitenziaria ASL Roma "A" e sarà gestito da me che sono una psicologa della stessa azienda. Ci tengo a sottolineare che è la prima iniziativa in tal senso in tutta Italia ad occuparsi in modo diretto ed esplicito delle problematiche del personale. *Passaparola...* Il servizio è diretto a tutti: dipendenti di Polizia Penitenziaria, dell'area tecnico-amministrativa, sanitaria e altro che opera in Regina Coeli. Usufruirne è del tutto anonimo e completamente gratuito. *Passaparola...* È previsto un centro di ascolto presso l'ambulatorio medico legale in Via della Lungara e per garantire meglio la *privacy*, chi non intenda avvalersi di quello interno, si potrà recare presso un altro all'esterno, sito nelle vicinanze dell'istituto ma completamente estraneo agli am-

bienti penitenziari. Per tranquillità tua e nel rispetto del lavoro degli altri colleghi ci tengo a precisare che il personale che si occuperà delle problematiche, per ovvie ragioni, non sarà lo stesso che opera a contatto con i detenuti. *Passaparola...*

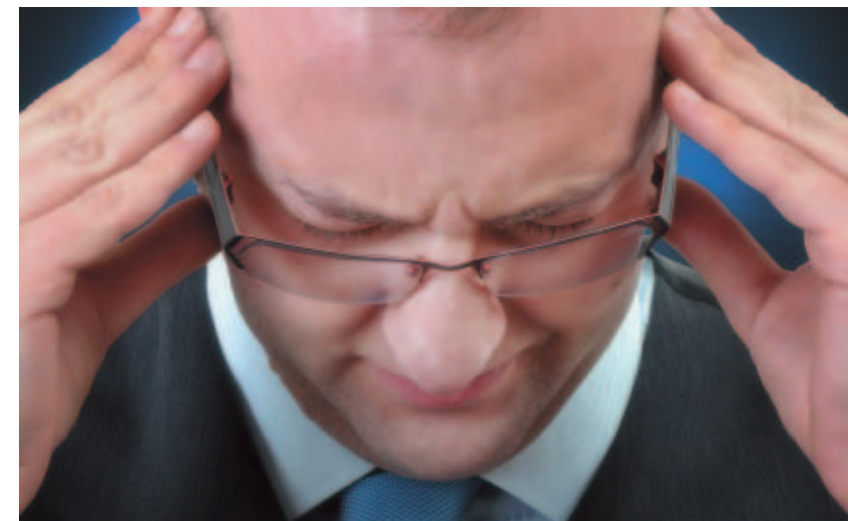
*Chi mi garantisce che il contenuto del colloquio non potrà essere usato dall'Amministrazione o da altri?*

Da questo punto di vista devi stare tranquillo. Il colloquio è del tutto riservato e coperto da segreto professionale. Il suo contenuto non può essere utilizzato né divulgato per nessuna ragione. *Passaparola...*

stessa a consegnarli perché al di là del riscontro, che sarà certamente interessante, ho piacere di conoscere e farmi conoscere. *Passaparola...*

*Un'ultima domanda: Passaparola... perché?*

*Passaparola...* perché bisogna parlare. *Passaparola...* è un progetto importante che possiamo costruire insieme. *Passaparola...* parla di noi, del nostro essere al lavoro e nel mondo, roba di non poco conto mi pare, considerato che una cosa non è meno importante dell'altra. *Passaparola...* perché se riusciremo a



*Se volessi già usufruire di questo servizio, come si fa?*

Lo sportello aprirà alla fine dell'estate, anche se il progetto *Passaparola...* è attivo da subito. La settimana di giugno che va dal 21 al 25 mi vedrai girare per l'istituto per la consegna di questionari che servono a sondare il livello di stress lavorativo. Anche questi sono completamente anonimi e a carattere volontario e sarò io

sconfiggere quel muro di omertà che molto spesso isola ognuno di noi quando un problema ci assale, un tarlo ci rode, un pensiero irrompe nella mente, tutto potrebbe diventare migliore, persino il lavoro. *Passaparola...* perché non è debolezza rivolgersi ad un esperto quando se ne sente il bisogno, anzi... *Passaparola...* è in quel momento che diventi grande!

*Passaparola... a presto allora!* ●