



Seminario

Valutare e gestire il rischio violenza sui luoghi di lavoro

La gestione del rischio di violenze:
buone prassi e indicazioni
internazionali
Esperienza di valutazione del rischio

Carlo Bisio
Bologna, 16/10/2019



BUONE PRASSI E INDICAZIONI INTERNAZIONALI



Violenza: problemi terminologici

Violenza sul posto di lavoro (work-related violence or workplace violence): termine usato per incidenti violenti sul lavoro, inclusa violenza da terze parti e violenze di origine interna (molestie, mobbing, ecc.)

Violenza da terze parti: violenza fisica o minacce da terzi quali clienti, pazienti, appaltatori, fornitori, ecc.

Violenze di origine interna: diversi fenomeni quali molestie sessuali, aggressività verbale o fisica fra colleghi, e i fenomeni chiamati anche bullying o mobbing, che descrivono comportamenti ripetuti, senza ragione diretti verso un dipendente o un gruppo, da un collega, supervisore o subordinato, che mirano a vittimizzare, umiliare, indebolire o minacciare

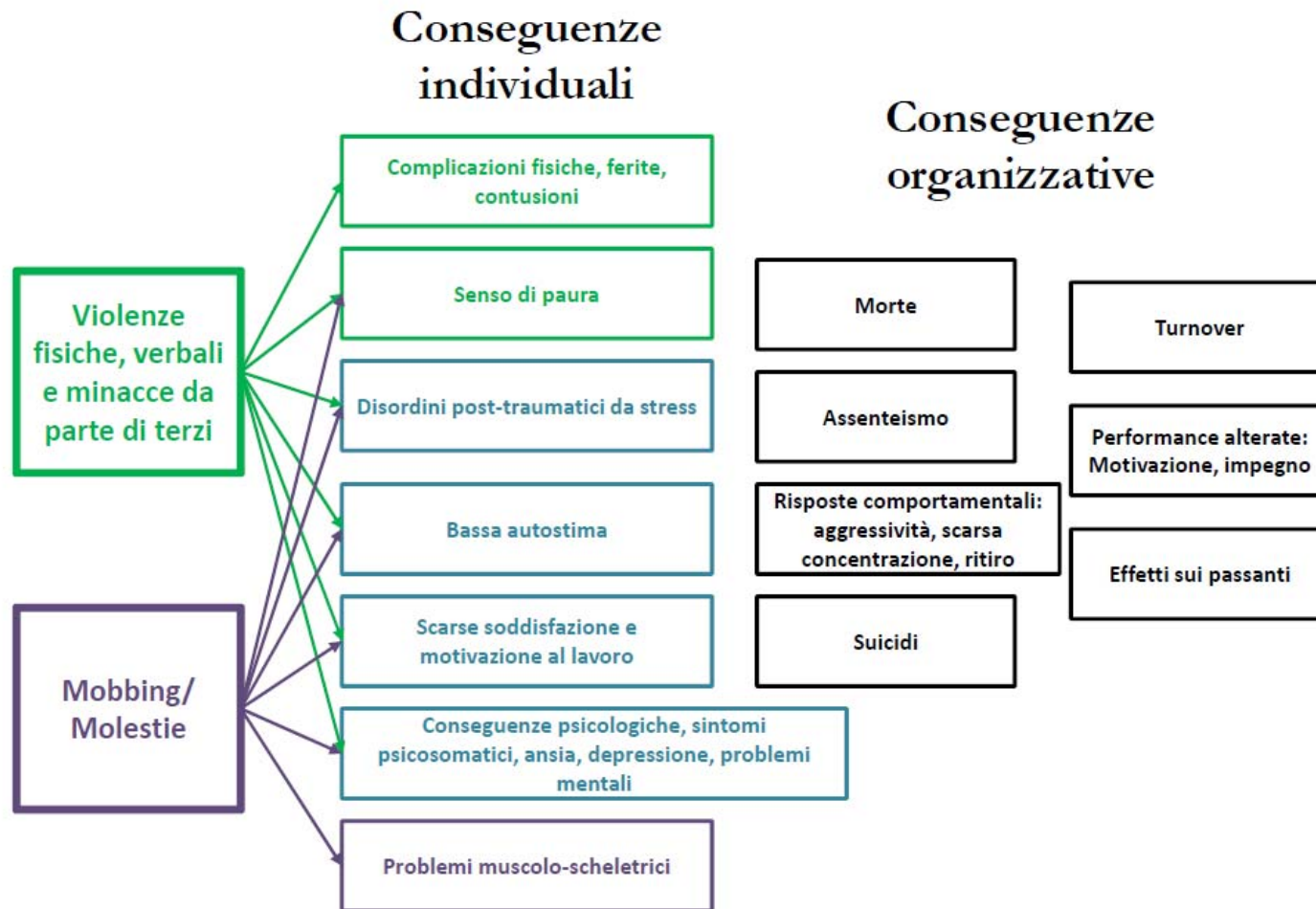
Identificazione e valutazione dei rischi

È importante **identificare** la presenza di **episodi di violenza** per poterne **prevenire l'escalation**

Dalla **violenza verbale** si potrebbe passare alla **violenza fisica** e, anche se in percentuale minore, ad uno scontro **fatale**, soprattutto se presenti delle armi



Conseguenze individuali e organizzative della violenza nei luoghi di lavoro



Violenza da terze parti: fattori ambientali

Alcuni **fattori ambientali** sul lavoro **collegati alla violenza da terze parti**:

- Maneggiare **denaro** o preziosi
- Essere di guardia a proprietà o oggetti di **valore**
- Avere a che fare con il **pubblico**
- Occuparsi di **cure**, consigli, **educazione** e formazione
- Lavorare in una **funzione sociale**
- Condurre **ispezioni** o controlli
- Lavorare con **persone** mentalmente **disturbate**, ubriache o potenzialmente violente
- Lavorare da **soli**

Violenza di origine interna: le “radici” del problema

Panoramica degli antecedenti e dei fattori ambientali delle molestie, secondo l’OMS

- ✓ **Stile manageriale** (inerzia del management; competizione senza regole, ...)
- ✓ **Organizzazione del lavoro** (compiti non ben definiti, eccesso di valore alla gerarchia, ambienti con troppe persone, ecc.)
- ✓ **Ambiente di lavoro** (insicurezza del lavoro, scarso rispetto per le caratteristiche delle persone, ecc.)



Migliori pratiche aziendali per la gestione della violenza da terze parti sul lavoro

- **Codici di condotta**, linee guida e piani di crisi per la prevenzione e la gestione della violenza.
- **Formazione** per aiutare i lavoratori a gestire e trattare episodi di violenza
- **Registrazione e analisi** degli episodi di violenza (anche psicologica): una base importante per la prevenzione di episodi di violenza
- La **valutazione dei rischi** deve comprendere la progettazione dell'ambiente di lavoro, dispositivi di sicurezza, piani di assunzione, le pratiche di lavoro, linee guida e formazione.
- Settori/occupazioni diversi necessitano di **metodi di intervento diversi**
- **Sensibilizzazione**/deterrenti verso i terzi (pubblico, pazienti, clienti)

Alcune strategie per affrontare la violenza sul lavoro secondo ILO

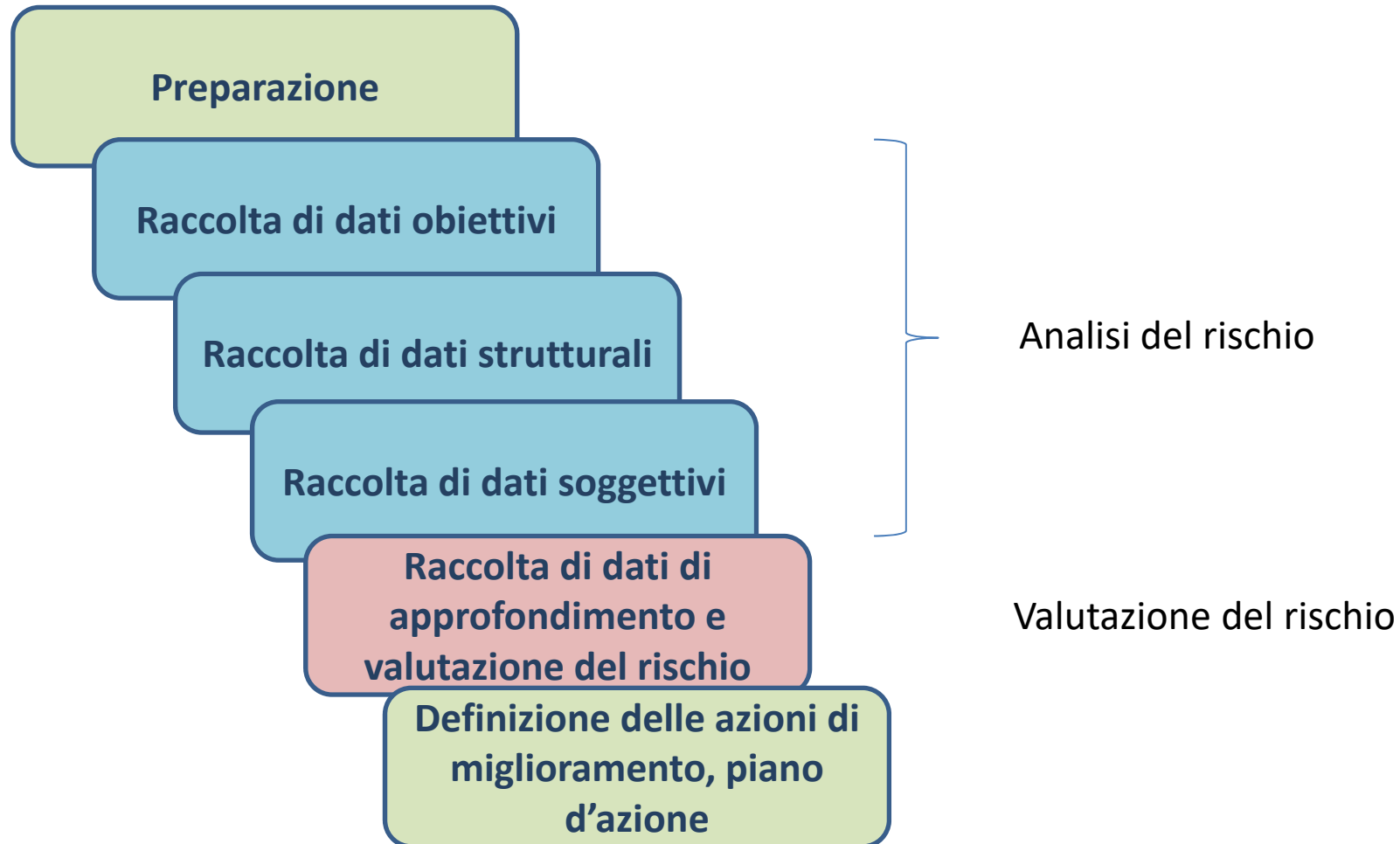
- **Partecipazione** di tutte le figure coinvolte e una politica chiara
- **Training:** alla comunicazione e alle competenze interpersonali
- **Informazione e comunicazione**
- **Design** dell'ambiente
- **Organizzazione** del lavoro
- Stabilire le **procedure di intervento** nel caso si presentassero episodi di violenza
- **Debriefing** con la vittima. Nei casi più importanti assistere la vittima con un supporto psicologico e assistenza legale
- **Monitoraggio** e valutazione: è necessario valutare e rivedere l'efficacia delle misure di prevenzione adottate



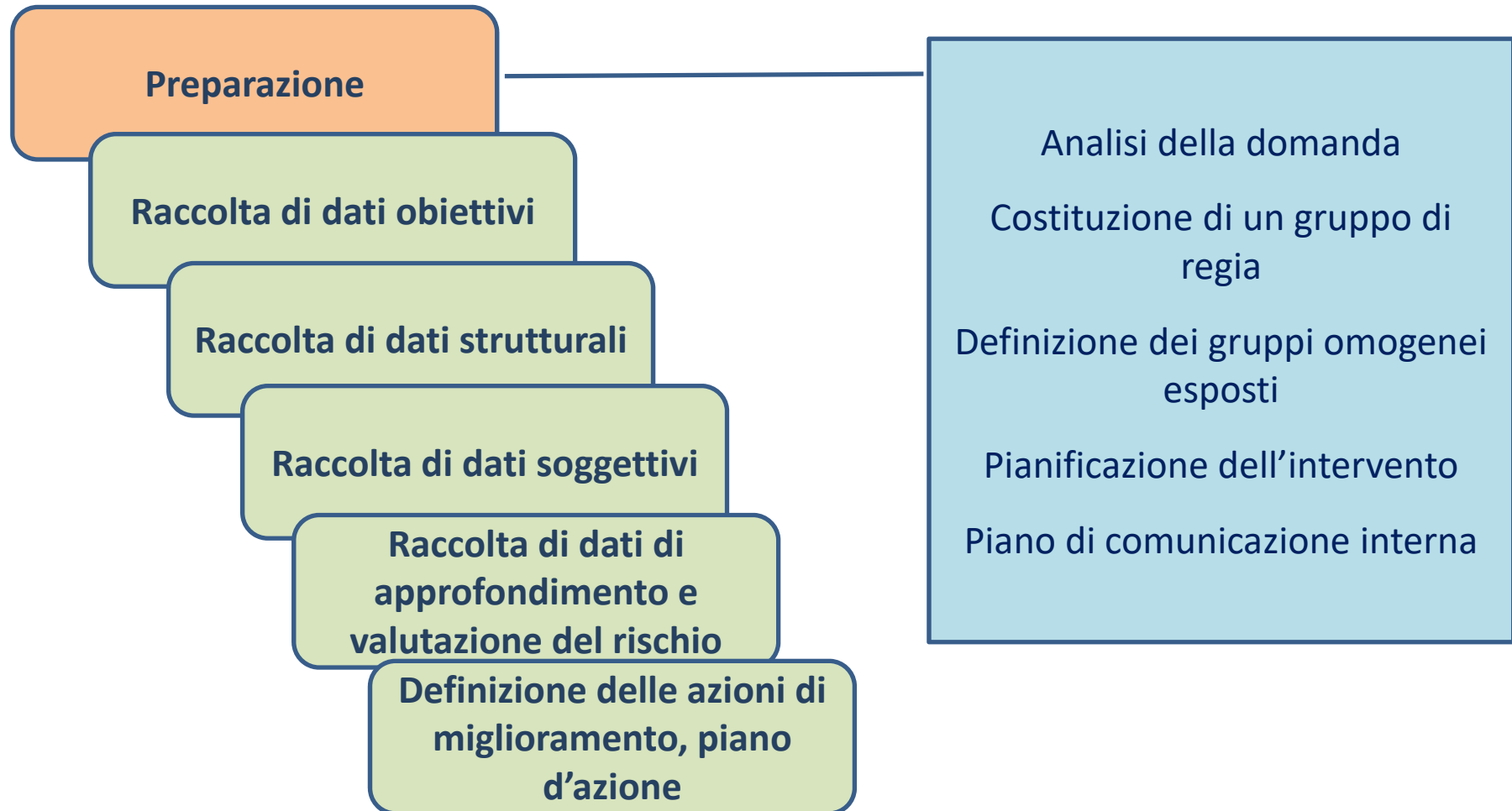
LA PRATICA DELLA VALUTAZIONE DEL RISCHIO



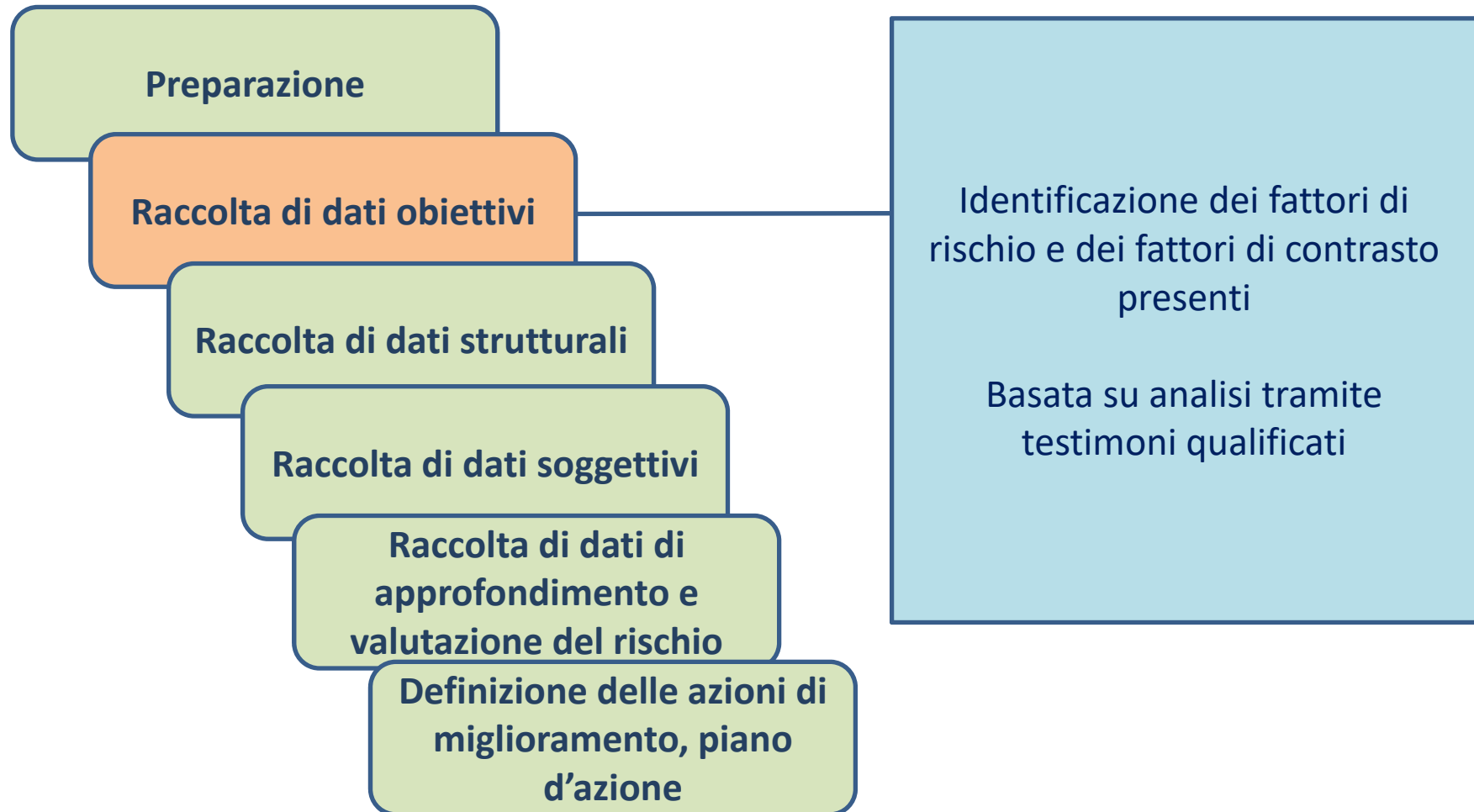
Il processo di valutazione dei rischi



Il processo di valutazione dei rischi



Il processo di valutazione dei rischi



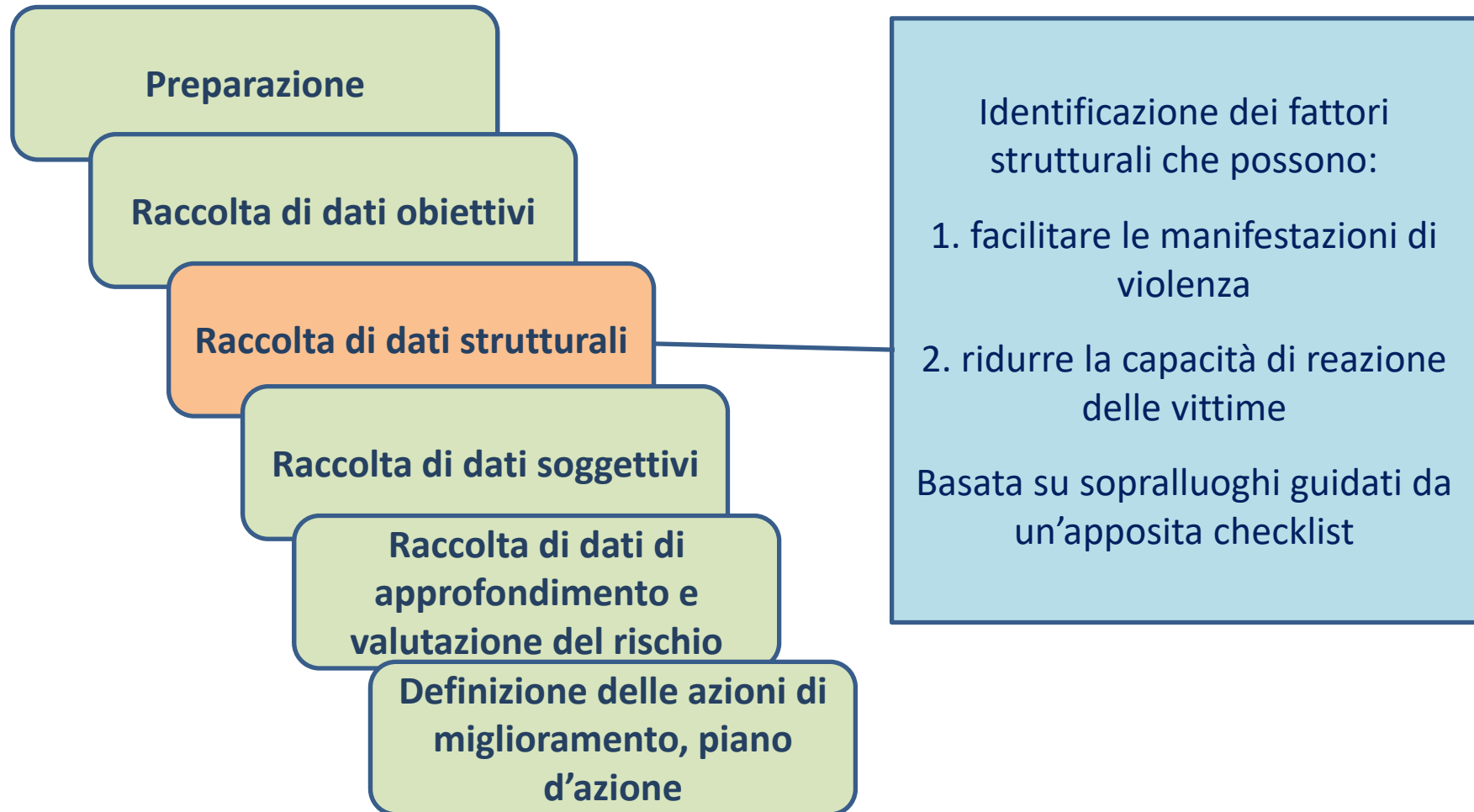
Analisi degli aspetti obiettivi (stralcio)

Tabella 2 – Violenze da terze parti sui luoghi di lavoro

Violenze da terze parti nei luoghi di lavoro	
Fattori di rischio	Fattori di contrasto
<ol style="list-style-type: none">1. È prevista la manipolazione di valori (incluso trasporto, vigilanza, ecc.)2. È previsto che venga effettuata una prestazione di vigilanza su proprietà o oggetti di valore3. È necessario avere a che fare con il pubblico4. Si forniscono servizi di assistenza, educazione e formazione (es. infermieri, servizi sociali, insegnanti)5. Si svolge un lavoro in una funzione sociale6. È previsto di realizzare ispezioni o di esercitare autorità per richiedere ottemperanza (es. polizia, vigili, ispettori, controllori)	<ol style="list-style-type: none">1. Viene effettuata una valutazione del rischio per comprendere la natura del problema, le cause, definire misure di riduzione del rischio2. È stata svolta una formazione al management sul tema della violenza di origine esterna sui luoghi di lavoro (es. consapevolezza del problema; l'importanza della leadership nella prevenzione delle violenze; come intercettare e riportare problemi)3. È stata svolta una formazione ai ruoli chiave del sistema prevenzionistico (es. management, RSPP, RLS) per l'analisi delle cause radice su episodi di violenza e la definizione di misure di



Il processo di valutazione dei rischi



Check list per gli aspetti strutturali (stralcio)

34	
35	d. Accesso a terze parti
36	
37	Non esiste una procedura di controllo degli accessi con verifica dell'identità
38	Non esistono barriere fisiche (es. porte atte ad evitare intrusioni) o altre misure per e
39	Non esistono barriere fisiche per evitare l'intrusione di malintenzionati da finestre o
40	Non esiste una vigilanza da parte di personale specializzato
41	Esistono zone in cui accede il pubblico
42	
43	
44	e. Possibilità di comunicazione e intervento in caso di necessità
45	
46	Vi sono luoghi in cui, in caso di aggressione, sarebbe difficile attirare l'attenzione di a
47	Vi sono luoghi in cui, in caso di aggressione, non sarebbe attivabile una modalità di cc
48	La sede è isolata (non vi sono vicine altre costruzioni)
49	
50	
51	f. Appropriatezza del layout per la reazione di fronte ad aggressioni di terzi
52	
53	Se vi sono punti di contatto con terzi all'interno della sede (luoghi in cui accede il pub
54	Gli spazi a cui possono accedere i terzi possono essere poco illuminati o poco visibili c



Il processo di valutazione dei rischi



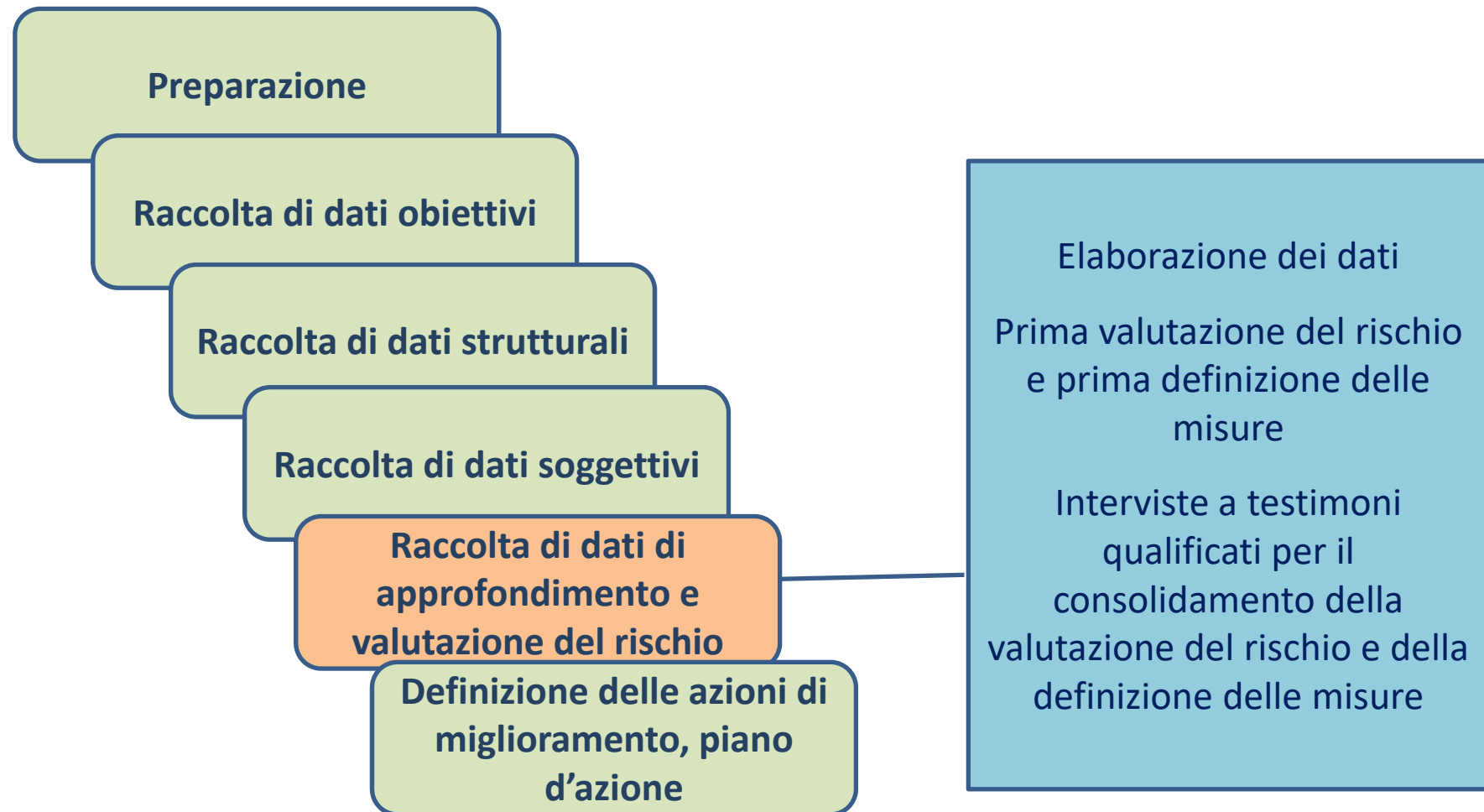
Questionario per gli aspetti soggettivi (uno stralcio)

Con che frequenza, negli ultimi sei mesi, ti sei trovato/a nelle seguenti situazioni?

	Mai	Di tanto in tanto	Almeno una volta al mese	Almeno una volta alla settimana	Almeno una volta al giorno
Persone esterne all'azienda si sono rivolte a me con rabbia	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Persone esterne all'azienda hanno avuto scatti d'ira in mia presenza	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5
Ho ricevuto insulti o parole aggressive da parte di persone esterne all'azienda	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5



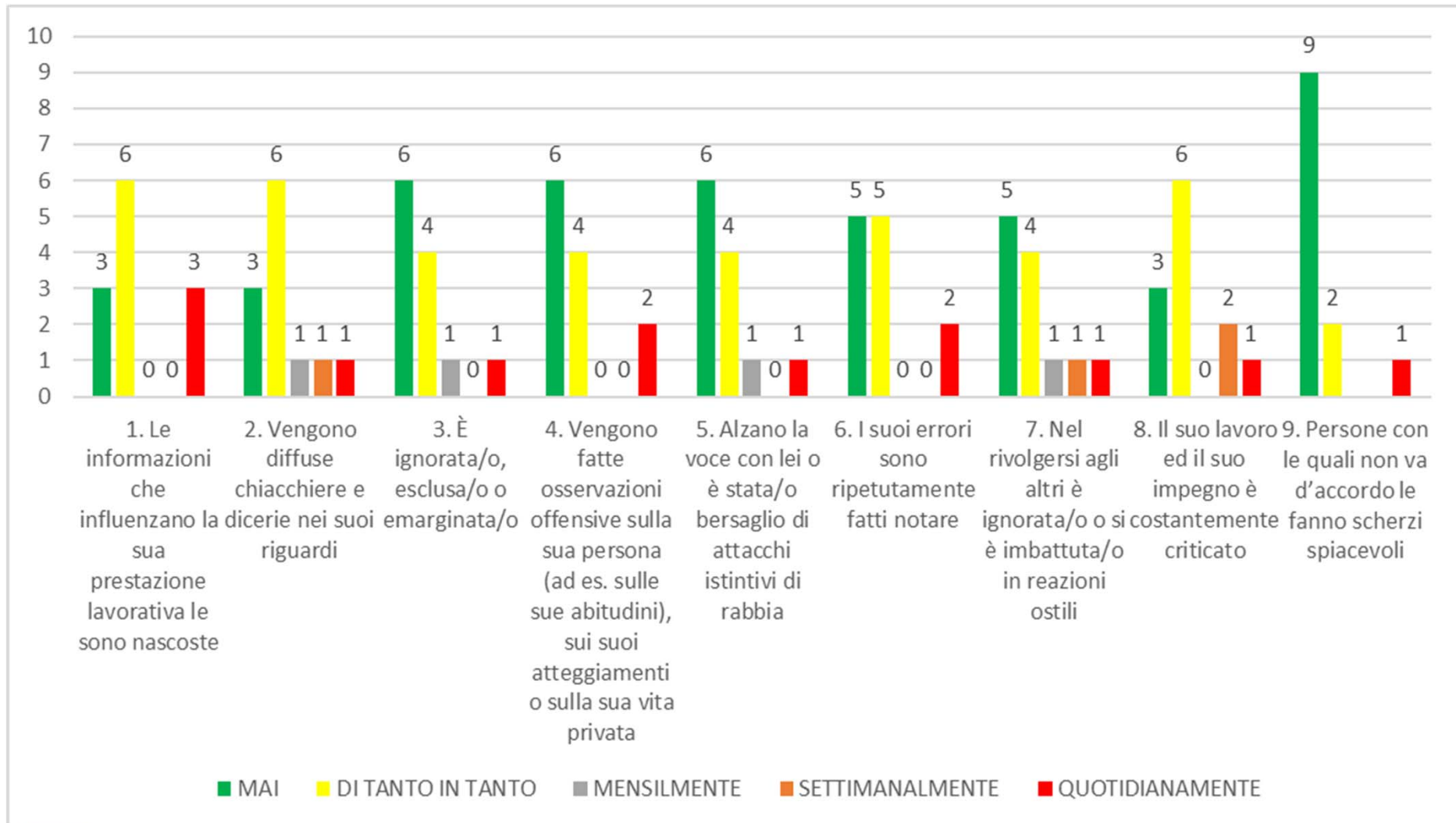
Il processo di valutazione dei rischi



Il processo di valutazione dei rischi



Azienda di servizi, analisi dei comportamenti negativi interni



Azienda di trasporti, analisi dei comportamenti negativi interni

Con che frequenza mi sono state rivolte da colleghi o capi frasi o gesti a sfondo sessuale sul lavoro

Almeno una volta al giorno	2	0,3%
Almeno una volta alla settimana	2	0,3%
Almeno una volta al mese	7	1,0%
Di tanto in tanto	26	3,8%
Mai	541	79,2%
Non risponde	105	15,4%

Con che frequenza ho subito da colleghi o da capi azioni fisiche a sfondo sessuale

Almeno una volta al giorno	0	0,0 %
Almeno una volta alla settimana	0	0,0%
Almeno una volta al mese	1	0,1%
Di tanto in tanto	6	0,9%
Mai	570	83,5%
Non risponde	106	15,5%



Azienda di trasporti, analisi dei comportamenti negativi esterni

Con che frequenza ho ricevuto insulti o parole aggressive da parte di persone esterne all'azienda

Almeno una volta al giorno	29	4,2%
Almeno una volta alla settimana	29	4,2%
Almeno una volta al mese	23	3,4%
Di tanto in tanto	155	22,7%
Mai	305	44,7%
Non risponde	142	20,8%

Con che frequenza mi è capitato di avere a che fare con persone esterne all'azienda in posti isolati o poco illuminati

Almeno una volta al giorno	8	1,2 %
Almeno una volta alla settimana	7	1,0%
Almeno una volta al mese	12	1,8%
Di tanto in tanto	31	4,5%
Mai	481	70,4%
Non risponde	144	21,1%



Azienda commerciale B2B, piano d'azione

Il piano di azione ha incluso:

- Servizio di ascolto e mediazione (professionisti esterni)
- Training: rivolto al management
- Informazione e comunicazione: rivolta ai dipendenti
- Definizione di un sistema (ruoli, procedure, KPI, ecc.)
- Design dell'ambiente: in caso di ristrutturazioni



Grazie

