

aifos



Convegno

**Prevenzione delle molestie
e della violenza negli
ambienti di lavoro**

Mercoledì 11 giugno

Ore 14.30 - 17.00

Relatore: Rita Somma

[https://www
.safetygroupitalia.it/somm...](https://www.safetygroupitalia.it/somm...)



Presentazione, inquadrando il QR Code:

- Studi conseguiti
- Attività professionale
- Incarichi accademici e altri incarichi
- Contributi editoriali e divulgativi

Il mio intervento di oggi ...

Problemi applicativi

Proposta metodologica per la Valutazione dei rischi per violenze e molestie.

Già iniziare a parlarne



Il mio intervento in Commissione parlamentare ...



https://aifos.org/home/news/int/nostre_attivita/stati-general-salute-e-sicurezza-sul-lavoro--il-contributo-di-aifos-al-tavolo-tematico--quot-violenza--molestie-e-aggressioni-quot-


*Il Presidente della Camera dei deputati
La Commissione parlamentare di inchiesta sulle condizioni di lavoro in Italia,
sullo sfruttamento e sulla tutela della salute e della sicurezza
nei luoghi di lavoro pubblici e privati
invitano la S.V. all'evento
Stati generali su salute e sicurezza sul lavoro
martedì 29 ottobre 2024 ore 11.00
Sala della Lupa
Alla presenza del Presidente della Repubblica*



A Partner of
VISION ZERO
Safety. Health. Wellbeing.

Stati Generali Salute e Sicurezza sul lavoro
Tavolo tematico
LA VIOLENZA, MOLESTIE E AGGRESSIONI NELL'AMBITO DELLA
VALUTAZIONE DEI RISCHI LAVORATIVI
30 ottobre 2024

Un contributo di AiFOS

Intervento dott.sa Rita Somma, Consigliere Nazionale
Consulente H&S, professoressa **a.s.**, per l'insegnamento di Psicologia Sociale e Medicina del Lavoro, Scuola di
Medicina e Chirurgia, Dipartimento di Neuroscienze dell'Università degli Studi di Padova e Professoressa **a.c.**
alla Scuola di Medicina e Chirurgia dell'Università degli Studi di Napoli Federico II, insegnamenti di Medicina
Sociale e Sociologia Sanitaria.

La formazione per la sicurezza

Chiedere più formazione ed ampliare la cultura della sicurezza è giusto ed è un obiettivo che certamente tutti gli operatori della salute e sicurezza sul lavoro devono porsi.

Quello di cui, tuttavia, non si parla è la buona formazione: aumentare il quantitativo delle ore di formazione senza intervenire sulla qualità della formazione stessa è certamente un'occasione mancata.

LA LENTE DI LETTURA sociologica



SOCIOLOGIA = Studio scientifico sistematico delle società (nasce per dare risposte ai cambiamenti della modernità), modelli di **relazioni sociali**, **interazione sociale** e cultura. Studia **il comportamento** e le esperienze **delle persone nei gruppi sociali**.

La sociologia non è un insieme di opinioni!

Analisi e lettura
di «fatti sociali»

Letteratura scientifica
Concetti base



SSL
(concetto complesso)



L'OSSERVATORE E' PARTE DEL CAMPO OSSERVATO

Ogni analisi, ogni valutazione, è collegata indissolubilmente al modello di riferimento adottato ed all'atteggiamento mentale dell'investigatore, al paradigma utilizzato.

Prospettiva interdisciplinare

Sociologia

Medicina del lavoro

Ingegneria

Scienze giuridiche

Psicologia

Statistica

Economia



No modello di tipo escludente
DIALOGO tra
ESPERTI E «PROFANI», tra tutti gli stakeholders

Concetti chiave devono comprendere:
**CONSAPEVOLEZZA - EDUCAZIONE – COMPETENZA E
RESPONSABILITA' DIFFUSA**

- Politiche organizzative / «cultura organizzativa»
- **Confronto, dialogo sociale**
- ...

Concorrono a determinare gli
ATTEGGIAMENTI e COMPORTAMENTI

Start and go

Il primo documento che ha fatto il punto sul fenomeno, inquadrandolo in una prospettiva di sicurezza e salute, è un **rapporto EU-OSHA** “Workplace Violence and Harassment: a European Picture” del **2010**.

Il rapporto evidenzia che la **consapevolezza** e il **riconoscimento** dei problemi legati alla violenza e alle molestie **è ancora insufficiente** e che esiste una chiara necessità di promuovere e diffondere **buone pratiche** e misure di prevenzione sensibili al contesto nazionale, fornendo indicazioni ancora attualissime sulla prassi preventive.

<https://osha.europa.eu/en/publications/workplace-violence-and-harassment-european-picture>



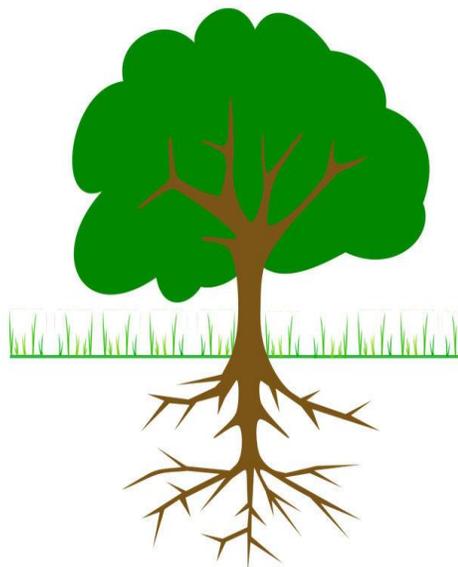
NON SOLO VIOLENZE DI ORIGINE ESTERNA, MA violenze di origine INTERNA ...

EU OSHA
2010

RISCHI ESOGENI

RISCHI ENDOGENO

Organizzazione, modalità, politiche (attuate o non attuate, informali, tacite) predisponenti.



Violenza e molestie

Stereotipi di genere, forme di discriminazione, squilibri nei rapporti di potere, 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.

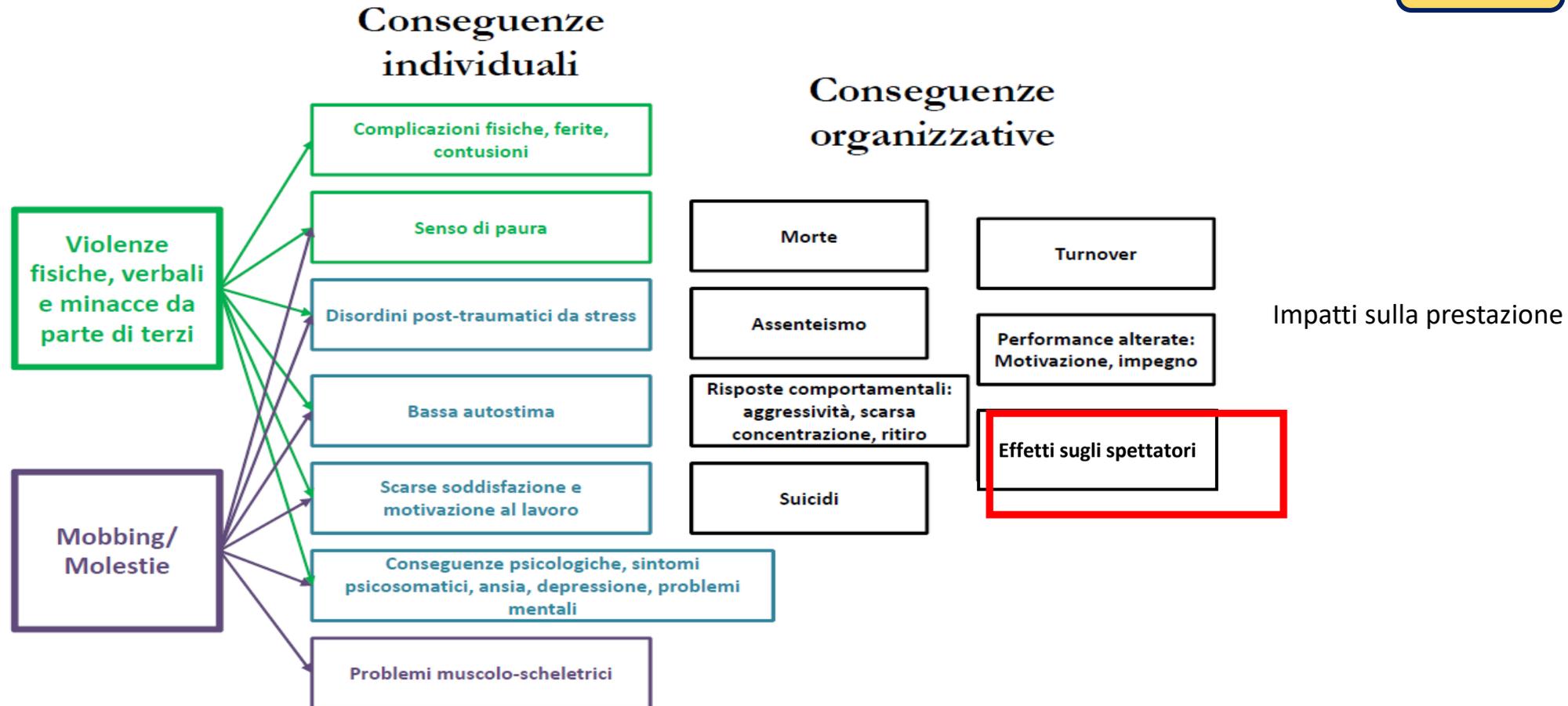
L'AMBIENTE DI LAVORO fra gli antecedenti di origine interna

Antecedenti e fattori ambientali ...

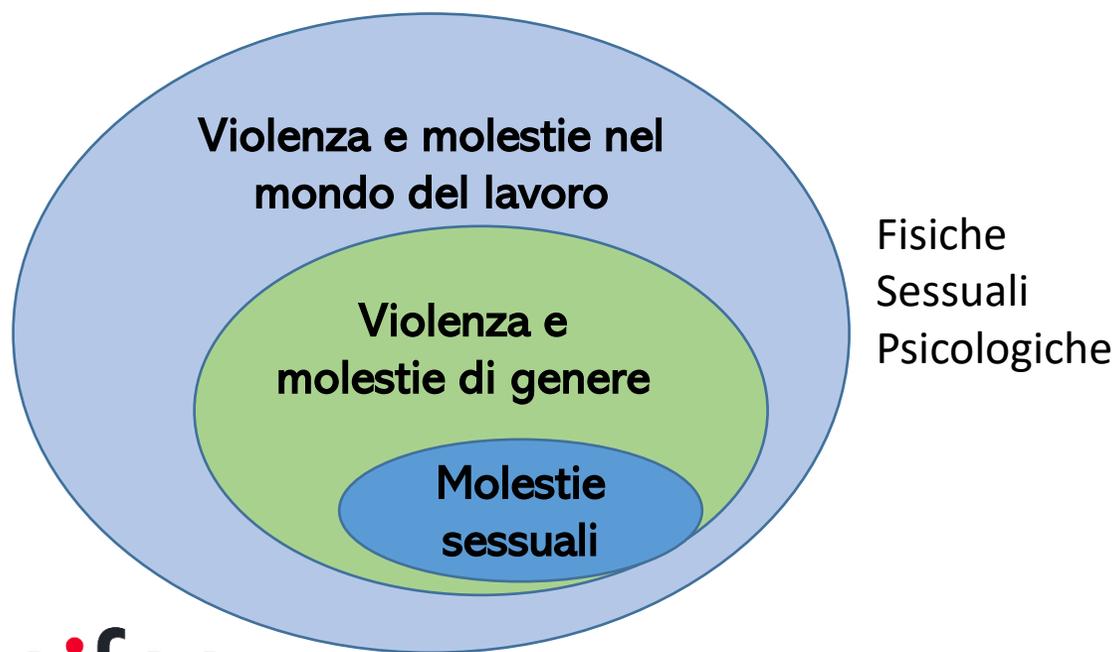
- ✓ Stile manageriale (inerzia del management; competizione senza regole, ...)
- ✓ Organizzazione del lavoro (compiti non ben definiti, eccesso di valore alla gerarchia, ambienti con troppe persone, ecc.)
- ✓ Ambiente di lavoro (insicurezza del lavoro, scarso rispetto per le caratteristiche delle persone,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

Conseguenze individuali e organizzative

EU OSHA
2010



L'indagine ILO del 2022 rivela che, nel mondo, **più di una persona su cinque** (22,8% o 743 milioni di persone) **dichiara di avere avuto almeno una forma di violenza o molestie sul lavoro** nella vita lavorativa; di queste persone, circa un terzo ha riportato di avere avuto esperienza di più di una forma di violenza.



Organizzazione Internazionale del Lavoro

Promuovere la giustizia sociale e il lavoro dignitoso
La OIL è un'agenzia specializzata delle Nazioni Unite

Cercare sul ilo.org

OIL-Roma > Più di una persona su cinque nel mondo ha subito ...

Violenza e molestie sul lavoro: Una prima indagine globale

Più di una persona su cinque nel mondo ha subito violenza e molestie sul lavoro

La prima indagine globale sulla violenza e molestie sul lavoro mira a migliorare la conoscenza e la consapevolezza riguardo un problema complesso e collegato a fattori economici, sociali e culturali.

Comunicato stampa | 5 dicembre 2022

Strumenti

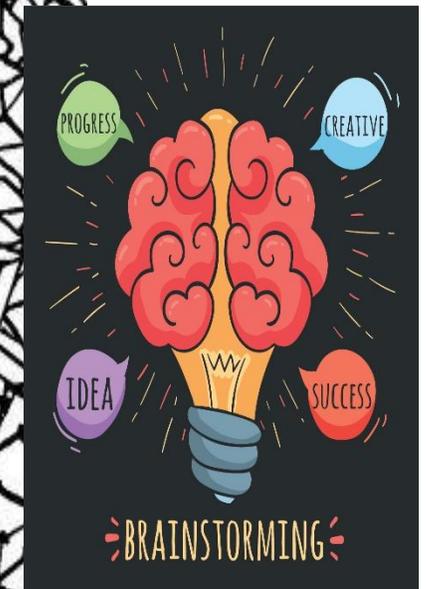
Questo contenuto è anche disponibile in
Deutsch > English > español > français > português > Русский > Türkçe >

A A+ A++ Stampa >

Condividi questo contenuto
f t in

© Andrey Popov

EPPURE CI SIANO ARENATI ... PERCHE'?



VIOLENZA E MOLESTIE NEL MONDO DEL LAVORO

Proviamo a fare ordine
sui termini della questione

Rischio psicosociale

Violenza e molestie sul lavoro: una proposta operativa per la VdR

Carlo Bisio - Psicologo delle Organizzazioni, Ergonomo Eur. Erg. e Diploma NEBOSH
Rita Somma - Consulente H&S nei luoghi di lavoro, sociologa del lavoro, consigliere nazionale AIFOS.

Secondo la prima indagine dell'ILO sulla violenza sul lavoro, pubblicata nel 2022, più di una persona su cinque (22,8% o 743 milioni di persone) dichiara di avere avuto almeno una forma di violenza o molestie sul lavoro (fisica, psicologica, sessuale) nella vita lavorativa; di queste persone, circa un terzo hanno riportato di avere avuto esperienza di più di una forma di violenza.

Inquadriamo la questione: stato attuale della normativa

L'attenzione verso il tema della violenza e delle molestie sui luoghi di lavoro è cresciuta negli ultimi anni per una maggiore consapevolezza del fenomeno. Negli ultimi anni diverse fonti hanno sistematizzato le conoscenze sul problema e formalizzato modalità più strutturate per la sua gestione.

Il documento EU-OSHA "Workplace Violence and Harassment: a European Picture" (1) nel 2011 già faceva il punto sul fenomeno inquadrandolo in una prospettiva di sicurezza e salute, e fornendo indicazioni ancora attualissime sulla prassi preventiva.

Tra i documenti ad oggi più rilevanti che riguardano il rischio violenza e molestie si possono elencare:

1) La Convenzione ILO (*International Labour Organization*) n. 190, ratificata in Italia con legge 15 gennaio 2021, n. 4 (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale 26 gennaio 2021, n. 20), e la collegata Raccomandazione n. 206, che si occupano dell'eliminazione di violenza e molestie sui luoghi di lavoro ed indicano ai Paesi

per la gestione efficace dei rischi psicosociali, la violenza sul lavoro, le molestie, il bullismo e la vittimizzazione.

3) La UNI ISO 30415:2021 "Gestione delle risorse umane: Diversità e inclusione", standard internazionale che consente di implementare, valutare, mantenere e migliorare un *framework* atto ad orientare e sviluppare percorsi aziendali caratterizzati da una maggiore inclusività e sostenibilità, richiamato espressamente anche dalla UNI/PdR 125:2022, che presenta riferimenti anche al rischio violenze e molestie sul lavoro.

4) La più recente UNI/PdR 125:2022, la prassi di riferimento emanata sul sistema di gestione per la parità di genere, che ha espressamente imposto, alle organizzazioni che ne hanno adottato volontariamente lo schema di certificazione, di implementare attività di prevenzione di ogni forma di abuso fisico, verbale, digitale (molestie) sul luogo di lavoro, attraverso politiche, risorse, individuazione dei rischi e valutazione degli ambienti, piani per la prevenzione e gestione delle molestie sul lavoro, formazione, pro-

- C. BISIO R.SOMMA, **LA VALUTAZIONE VIOLENZE E MOLESTIE SUL LAVORO**, rivista ISL 12/2023 "ISL - Igiene & Sicurezza del Lavoro" di IPSOA - Wolters Kluwer Italia.
- R. SOMMA S.GAUDI' (Istituto Superiore di Sanità), **VIOLENZE E MOLESTIE: DALLA RICERCA SCIENTIFICA INDICAZIONI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO NEI LUOGHI DI LAVORO**, rivista ISL 02/2025 "ISL - Igiene & Sicurezza del Lavoro" di IPSOA - Wolters Kluwer Italia



Rischio psicosociale

Violenze e molestie nei luoghi di lavoro: dalla ricerca scientifica indicazioni per la gestione del rischio

Simona Gaudi - Dipartimento Ambiente e Salute, Istituto Superiore di Sanità, Roma
Rita Somma - Consulente H&S, docente di Medicina del Lavoro presso il Dipartimento di Neuroscienze dell'Università degli Studi di Padova (*)

Il contributo si propone di evidenziare luci e ombre sulla complessa questione rischio violenze e molestie sul lavoro, per promuoverne il riconoscimento e diffonderne la consapevolezza ma anche per orientare verso un approccio organizzativo competente, in grado di incidere per prevenire e gestire realmente i termini, generalmente più ampi di quello che normalmente si percepisce dignitoso dell'OIL come interessante strumento di orientamento di lavoro. Le autrici auspicano, con questo elaborato, di fornire propriamente alla questione rischio violenze e molestie su

Rischio violenze e molestie sul lavoro, un cambio di paradigma

Il rischio violenze e molestie sul lavoro è entrato piuttosto recentemente nel panorama delle questioni che afferiscono alla tutela della salute e sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori nei luoghi di lavoro. Il primo documento europeo che ha iniziato a inquadrarlo in una prospettiva di lavoro (*work-related violence or workplace violence*) è infatti il rapporto EU-OSHA *Workplace Violence and Harassment: a European Picture*, pubblicato nel 2010. Il rapporto europeo, presentando studi scientifici su antecedenti e conseguenze della violenza correlata al lavoro, ha avviato un importante cambio di paradigma, che ne ha ampliato la lente di lettura e fatto emergere la potenziale significatività causale da ricondursi alla dimensione organizzativa, all'antefatto culturale ambientale che ne può aumentare la probabilità di accadimento, ivi compresa la presenza di rischi psicosociali.

(*) Si ringraziano il dott. Marco Giustini e la dott.ssa Anna Carannante dell'Istituto Superiore di Sanità per il contributo epistemologico.

L'co sic po za l' in in na po vi ra L' in O ric o i m se gn

(GBVW_Q) e in parallelo sulla somministrazione del questionario sul lavoro dignitoso (DWQ), coinvolgendo le parti interessate attraverso gruppi di discussione, interviste e analisi dei social media per identificare e affrontare la violenza e il bullismo. Il progetto è stato sostenuto congiuntamente da procedure e politiche pratiche, da campagne di comunicazione, condivisione dei risultati, anche attraverso la formazione di lavoratori e manager, per garantirne la sostenibilità.

Lavoro e rischio violenza e molestie: le quattro questioni fondamentali

La gestione del rischio violenze e molestie sul lavoro è dunque molto complessa. Da dove partire? Per semplificarne la comprensione e indirizzare verso una trattazione possibile, abbiamo deciso di illustrarla attraverso quelle che abbiamo definito le quattro questioni fondamentali, ovvero i primi quattro pilastri da fissare per chi si vuole avvicinare al tema, che specularmente spiegano anche i motivi che ne ostacolano la concreta applicazione nei luoghi di lavoro. Le abbiamo definite: "questione dati", "questione legislativa", "questione definizione" e "questione metodologica". Ogni questione porta con sé criticità e potenzialità che chi tratta tale rischio deve necessariamente conoscere, per attivare un approccio metodologico efficace.

possono essere, addirittura, estremamente distortivi rispetto al livello di rischio presente (zero episodi segnalati o denunciati non corrispondono ad assenza di rischio, per intenderci). In questo caso, difatti, le indagini sono pressoché convergenti nell'evidenziare che spesso violenze e molestie non vengono rilevate, sono non identificate e sotto-segnalate (una percentuale significativa delle vittime neanche ne parlano e una percentuale ancora più irrisoria denunciano (3)). Le medesime indagini riconducono questa sottosegnalazione a: vergogna, colpa, mancanza di sistemi di denuncia trasparenti e affidabili, mancanza di fiducia nell'organizzazione o nel sistema giuridico, paura di ritorsioni o peggio ancora, paura di non essere creduti. In alcuni casi il silenzio è addirittura attribuito al fatto che alcune pratiche e comportamenti non sono riconosciuti dalla vittima come riconducibili ad atti e comportamenti inaccettabili di violenza e molestie, ma considerati come qualcosa da subire con rassegnazione in relazione all'esistenza stessa di un rapporto di lavoro di tipo subordinato. Questa ultima condizione è un aspetto da considerare soprattutto se nella popolazione lavorativa sono presenti categorie più vulnerabili, ovvero quelle che hanno maggiori probabilità di essere vittima di violenza e molestie, in quanto partono da una condizione maggiormente svantaggiata in relazione a: posizione sociale, cultura, lingua, capitale sociale, divario digitale o generazionale, istruzione, potere, condizioni economiche e così via.

Le 4 **QUESTIONI**:

- Questione **LEGISLATIVA**
- Questione **DATI**
- Questione **DEFINIZIONE**
- Questione **METODOLOGIA**

Se non si conoscono queste 4 questioni ... non si può affrontare adeguatamente il rischio!

INQUADRAMENTO NORMATIVO ... A CHE PUNTO SIAMO?

La normativa nazionale più rilevante che riguarda il rischio violenza e molestie sul lavoro è rappresentata da:

- **Legge 4 del 15 gennaio 2021** (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 20 del 26 gennaio 2021) che ratifica la **Convenzione ILO** (*International Labour Organization*) n. **190**, **sull'eliminazione della violenza e delle molestie nel mondo del lavoro** (e la collegata la **Raccomandazione n. 206** sulla violenza e le molestie) - adottate il 21/06/2019.
- Il **principio generale di tutela** delle condizioni di lavoro posto dall'art. **2087 del Codice Civile*** nonché dalla ratio strategica generale di tutela prevista dal **Decreto Legislativo 81/08** "Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro", che obbliga alla valutazione globale e documentata di "tutti" i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito dell'organizzazione in cui essi prestano la propria attività, nella misura in cui sia prevedibile e ragionevolmente fattibile.

Si applica alla violenza e alle molestie nel mondo del lavoro che si verificano in occasione di lavoro, in connessione con il lavoro o che scaturiscano dal lavoro (definiti nell'art. 3).

Ma attualmente RIMANE UNA
NORMA MANIFESTO!

Articolo 9

Ciascun Membro dovrà adottare leggi e regolamenti che richiedano ai datori di lavoro di intraprendere misure adeguate e proporzionate al rispettivo livello di controllo in materia di prevenzione della violenza e delle molestie nel mondo del lavoro, ivi compresi la violenza e le molestie di genere, e in particolare, nella misura in cui sia ragionevolmente fattibile, attraverso quanto segue:

a) l'adozione e l'attuazione, in consultazione con i lavoratori e i loro rappresentanti, di una politica in materia di violenza e di molestie nei luoghi di lavoro;

b) l'inclusione della violenza e delle molestie, come pure dei rischi psicosociali correlati, nella gestione della salute e della sicurezza sul lavoro;

c) l'identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi relativi alla violenza e alle molestie, con la partecipazione dei lavoratori e dei rispettivi rappresentanti, e l'adozione di misure per prevenirli e tenerli sotto controllo;

d) l'erogazione di informazioni e formazione ai lavoratori e ad altri soggetti interessati, in modalità accessibili a seconda dei casi, in merito ai pericoli e ai rischi identificati di violenza e di molestie e alle relative misure di prevenzione e di protezione, ivi compresi i diritti e le responsabilità dei lavoratori e di altri soggetti interessati in relazione alle politiche di cui al comma a) del presente articolo.

*NORMA DI CHIUSURA: L'obbligo per l'imprenditore è quello di adottare, nell'esercizio dell'impresa, le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro.

Convenzione ILO 190
VI. ORIENTAMENTO, FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE
Articolo 11

In consultazione con le organizzazioni di rappresentanza dei datori di lavoro e i sindacati, **ciascun Membro è tenuto ad adoperarsi al fine di garantire** che:

- a) la violenza e le molestie nel mondo del lavoro siano oggetto delle politiche nazionali pertinenti, come quelle in materia di salute e sicurezza, parità e non discriminazione sul lavoro, nonché quelle in materia di migrazione;
- b) siano **messi a disposizione dei datori di lavoro, delle lavoratrici e lavoratori**, e delle rispettive organizzazioni, come pure delle autorità competenti, **misure di orientamento**, **risorse**, **formazione** o altri strumenti, in formati accessibili a seconda dei casi, sui temi della violenza e delle molestie nel mondo del lavoro, ivi comprese la violenza e le molestie di genere;
- c) vengano attuate iniziative in materia, tra cui campagne di sensibilizzazione.

II NUOVO ASR sulla FORMAZIONE ... UN PICCOLO PASSO AVANTI ...

Inserimento nel MODULO GIURIDICO del corso DIRIGENTI, DdL

<p>aziendale.</p>	<p>del d.lgs. n. 231/2001 nel settore privato.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prevenzione della violenza delle molestie sul luogo di lavoro (Documento ILO C 190 Convenzione sull'eliminazione della violenza e delle molestie nel mondo del lavoro). • Inserimento di lavoratori disabili (riferimento al d.lgs. 212/2002 art. 2 c. 2)
-------------------	---

E nel Modulo B comune per ASPP/RSPP

UD7	<p>Rischi di natura psico-sociale:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stress lavoro-correlato - Fenomeni di mobbing e sindrome da burn-out - Molestie e aggressioni sul lavoro
-----	---

Che fine hanno fatto le «violenze»?



Gli standard UNI, «costringono» ad occuparsi della questione ...

Alcuni standard UNI (di applicazione volontaria) hanno contribuito ad una maggiore consapevolezza del fenomeno e sollecitato ad occuparsi della questione:

- La **UNI/PdR 125:2022**, la prassi di riferimento emanata sul **sistema di gestione per la parità di genere**, che ha espressamente imposto, alle organizzazioni che ne hanno adottato volontariamente lo schema di certificazione, di implementare attività di prevenzione di ogni forma di abuso fisico, verbale, digitale (molestie) sul luogo di lavoro.
- La **UNI EN ISO 45003**, pubblicata nel giugno 2021, relativa alla salute psicologica nei luoghi di lavoro e la **gestione dei fattori psicosociali di rischio**, che indica tra i fattori sociali sul lavoro, da valutare per la gestione efficace dei rischi psicosociali, la **violenza sul lavoro**, le **molestie**, il bullismo e la vittimizzazione.
- La **UNI ISO 30415:2021** “Gestione delle risorse umane: **Diversità e inclusione**”, standard internazionale che consente di implementare, valutare, mantenere e migliorare un framework atto ad orientare e sviluppare percorsi aziendali caratterizzati da una maggiore inclusività e sostenibilità, richiamato espressamente anche dalla UNI/PdR 125:2022, che presenta riferimenti anche al rischio violenze e molestie sul lavoro.

Lo stato attuale della normativa

- Nelle P.A. anche **CODICE DELLE PARI OPPORTUNITÀ** D.LGS. 2006/198 (modificato dalla L. 162 del 5 novembre 2021), che ha ad oggetto le misure volte ad eliminare ogni discriminazione basata sul sesso, che abbia come conseguenza o come scopo di compromettere o di impedire il riconoscimento, il godimento o l'esercizio dei diritti umani e delle libertà fondamentali in campo politico, economico, sociale, culturale e civile o in ogni altro campo.

Art. 26 - Molestie e molestie sessuali

- l'Accordo interconfederale di Attuazione del patto per la fabbrica del 12 dicembre 2018, firmato da CGIL, CISL e UIL, che contiene il capitolo ACCORDO QUADRO SULLE MOLESTIE E LA VIOLENZA NEI LUOGHI DI LAVORO.
- SA 8000
- ...

E' chiaro che qualcosa ancora **NON** funziona ...



C'E' DI MEZZO IL MARE ...



La convenzione ilo 2029

Struttura e contenuti dei documenti

ILO 2019

Struttura della Convenzione 190	Struttura della Raccomandazione 206
9 pagine, 20 articoli	6 pagine, 23 punti
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definizioni ✓ Ambito di applicazione ✓ Principi fondamentali ✓ Protezione e prevenzione ✓ Verifica dell'applicazione e meccanismi di ricorso e risarcimento ✓ Orientamento, formazione e sensibilizzazione ✓ Modalità di applicazione ✓ Disposizioni finali 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Principi fondamentali ✓ Protezione e prevenzione ✓ Applicazione, ricorso e risarcimento, e assistenza ✓ Orientamento, formazione e sensibilizzazione

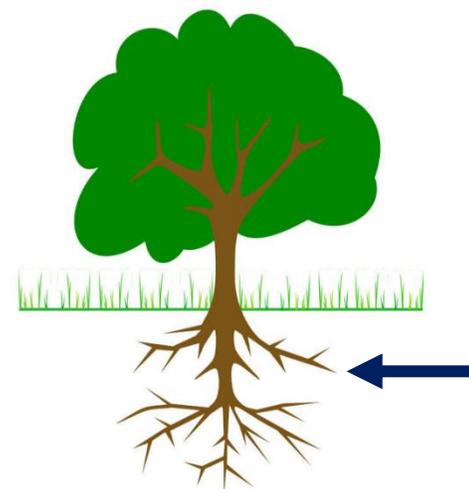


Anche se manca il riferimento attuativo ... la prospettiva di lettura del rischio violenze e molestie è importante ... e può e deve orientare ...

- La Convenzione ILO 190 punta all'**eliminazione** della violenza e delle molestie nel mondo del lavoro, attraverso l'adozione di misure adeguate e proporzionate di prevenzione e protezione dal rischio di violenza e molestie.
- I **motivi** evidenziati sono numerosi, fra questi:
 - ✓ le violenze e le molestie possono essere un abuso o violazione dei **diritti umani**
 - ✓ gli **impatti sulla salute** psicologica, fisica e sessuale, sulla dignità e sull'ambiente familiare e sociale della persona
 - ✓ le ripercussioni del fenomeno sulla **salute** e la **dignità** delle persone
 - ✓ la **sostenibilità** delle imprese

Alcuni principi presenti nel documento

- Si riconosce che molestie e violenze (di genere) **colpiscono donne e ragazze in maniera sproporzionata**
- Si prendono in considerazione anche **altri gruppi più 'vulnerabili'** (immigrati, persone in formazione, ecc.)
- Si ritiene importante **intervenire sulle cause all'origine e sui fattori di rischio**, fra cui stereotipi di genere, forme di discriminazione, squilibri nei rapporti di potere



Ambito di applicazione: chi

- Vuole proteggere lavoratori e altri soggetti nel mondo del lavoro, ivi compresi:
 - ✓ **lavoratrici e lavoratori** e persone che lavorino **indipendentemente dallo status contrattuale**
 - ✓ **persone in formazione**, inclusi tirocinanti e apprendisti
 - ✓ persone che sono state **licenziate**
 - ✓ **volontari**
 - ✓ persone che **cercano un impiego** o che **si candidano** per una posizione
 - ✓ individui che **esercitano autorità, i doveri e le responsabilità di datrici/tori di lavoro**
- L'applicazione è sia per il settore privato che per il settore pubblico, nell'economia formale e informale, nelle aree urbane e rurali

Ambito di applicazione: cosa e dove

ILO 190

- Sono oggetto della Convenzione **tutte le violenze o molestie nel mondo del lavoro**, che si verifichino sia in occasione che in connessione con il lavoro, o che scaturiscano da esso:
 - ✓ sul **posto di lavoro** (spazi pubblici o privati)
 - ✓ nei luoghi di **pausa**, pausa **pranzo**, dove si riceve la **paga**, nei luoghi di **servizi igienico-sanitari**, negli **spogliatoi**
 - ✓ durante **spostamenti o viaggi** di lavoro, **formazione**, **eventi** o attività **sociali** correlate con il lavoro
 - ✓ a seguito di **comunicazioni di lavoro**, incluse quelle tramite tecnologie
 - ✓ all'interno di **alloggi** messi a disposizione dai datori di lavoro
 - ✓ durante **spostamenti per recarsi al lavoro e rientrare dal lavoro**



Il Rapporto **Experiences of Violence and Harassment at Work: A global first survey**, ILO, dicembre 2022 evidenzia che è difficile quantificare la violenza e le molestie sul lavoro perché:

- Una percentuale significativa delle vittime **NON ne parla** (per **paura**, **manca di fiducia nelle istituzioni**, per la considerazione di **“normalità”** di tali comportamenti inaccettabili)
- e
- Una percentuale ancora più irrisoria **NON denuncia**

Abbiamo sempre fatto così ... Non abbiamo avuto denunce!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! ...

L'indagine ISTAT del 2016 rivela che, in Italia

HOME > VIOLENZA SULLE DONNE > IL FENOMENO > VIOLENZA SUL LUOGO DI LAVORO

VIOLENZA SUL LUOGO DI LAVORO



L'indagine sulla sicurezza dei cittadini 2016 ha permesso di stimare il numero delle donne che, nel corso della loro

Ricatti vissuti in silenzio

Quando una donna subisce un ricatto sessuale, nel 80,9% dei casi non ne parla con nessuno sul posto di lavoro, un dato in linea con quello rilevato nel 2008-2009 quando questa percentuale era dell'81,7%.

Quasi nessuna ha denunciato il fatto alle Forze dell'Ordine: appena lo 0,7% delle vittime di ricatti nel corso della vita (l'1,2% negli ultimi tre anni). Un dato che si riduce ulteriormente se si considera chi ha poi effettivamente firmato un verbale di denuncia, il 77,1% di chi ha dichiarato di essersi rivolto alle Forze di polizia.

Le motivazioni più frequenti per non denunciare il ricatto subito nel corso della vita sono la scarsa gravità dell'episodio (27,4%) e la mancanza di fiducia nelle forze dell'ordine o la loro impossibilità di agire (23,4%).

ULTIME DIFFUSIONI

MOLESTIE SESSUALI SUL LAVORO

8 milioni 816mila (43,6%) donne 14-65enni nel corso della vita hanno subito molestie sessuali
PERIODO DI RIFERIMENTO: ANNI 2015-2016 | DATA DI PUBBLICAZIONE: 13 FEBBRAIO 2018

LE MOLESTIE SESSUALI

Circa la metà delle donne in età 14-65 anni hanno subito nell'arco della loro vita ricatti sessuali sul lavoro o molestie
PERIODO DI RIFERIMENTO: ANNI 2008-2009 | DATA DI PUBBLICAZIONE: 15 SETTEMBRE 2010

IL DISAGIO NELLE RELAZIONI LAVORATIVE

Dei 29milioni 128mila lavoratori che nel corso della loro vita lavorativa hanno avuto superiori o colleghi o persone a loro sottoposte, il 9% dichiara di aver sofferto vessazioni
PERIODO DI RIFERIMENTO: ANNI 2008-2009 | DATA DI PUBBLICAZIONE: 15 SETTEMBRE 2010

2° Questione - DATI



I NUMERI VANNO INTERPRETATI, AMBIENTE LAVORO

Per questo nella gestione e valutazione del rischio e nella costruzione prevenzionistica del rischio violenza e molestie è necessario **non fermarsi ai dati storici**, che potrebbero rappresentare un dato non significativo.



Survey (compilazione di questionario Google Moduli)

Risposte degli intervistati (circa 400)



Questionario anonimo RISCHIO VIOLENZA SUL LAVORO

Sezione 1 di 2

Questionario anonimo
RISCHIO VIOLENZA SUL LAVORO

Ricerca anonima realizzata ai fini di tesi universitaria

Chi compila? *

Uomo

Donna

Titolo immagine



ALMA MATER STUDIORUM – UNIVERSITA' DI BOLOGNA
DIPARTIMENTO DI SCIENZE GIURIDICHE

Master universitario di I livello in
“SICUREZZA E PREVENZIONE NELL’AMBIENTE DI LAVORO”

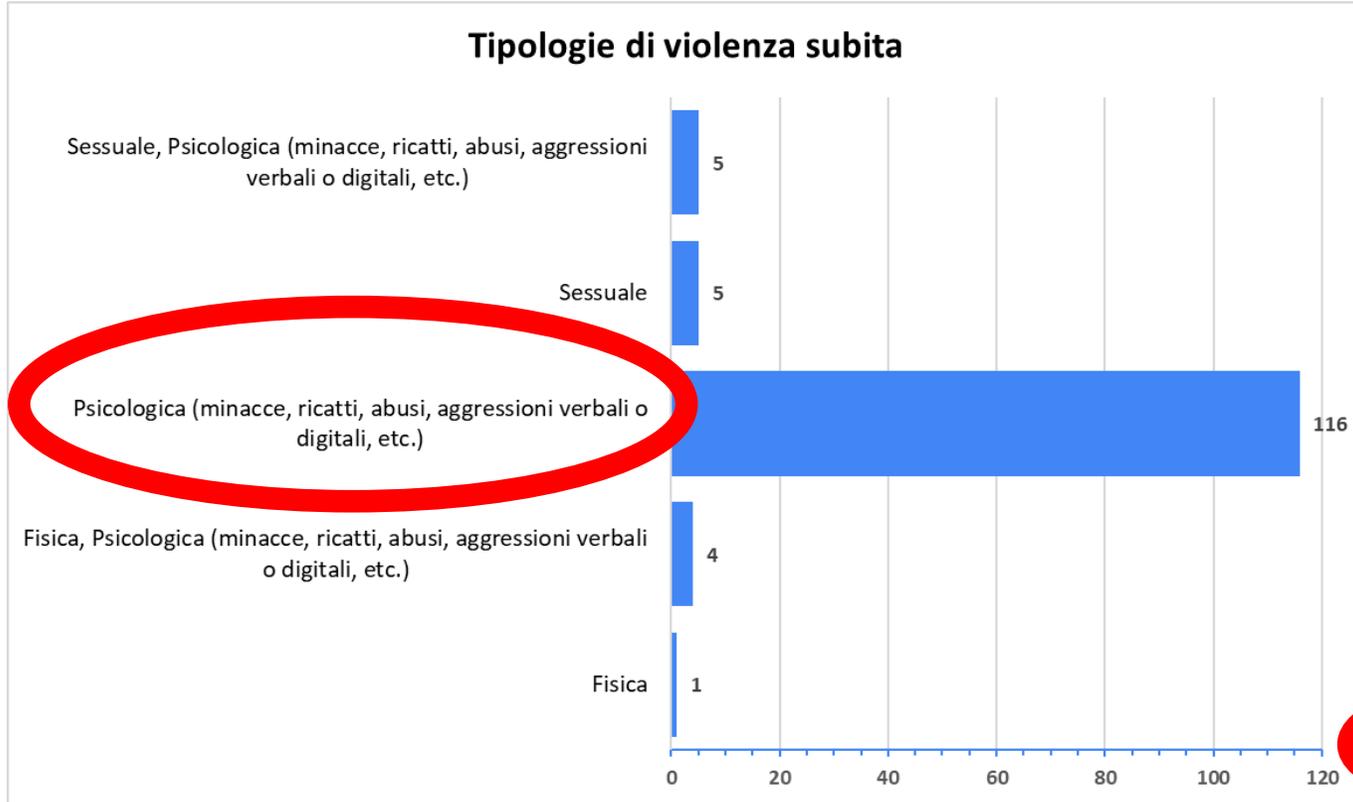
“Valutazione dei rischi inclusiva per genere, età, provenienza da altri paesi e quelli correlati alla specifica tipologia contrattuale attraverso cui viene resa la prestazione di lavoro”

- 35% ha subito violenza sul lavoro
- 34% ha assistito a casi di violenza su colleghi

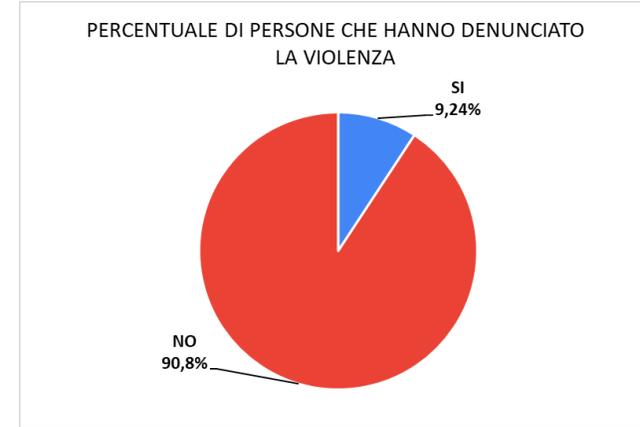


Survey (compilazione di questionario Google Moduli)

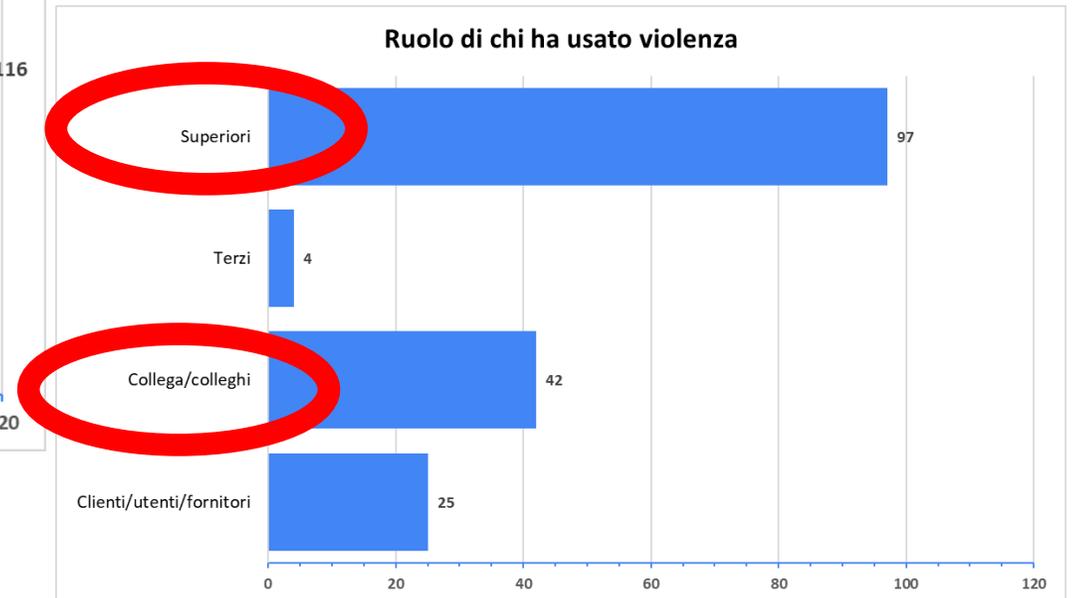
Tipologie di violenza subita



PERCENTUALE DI PERSONE CHE HANNO DENUNCIATO LA VIOLENZA



Ruolo di chi ha usato violenza





Cosa si intende per VIOLENZA E MOLESTIA SUL LAVORO?



Vitangelo Moscarda

Come diceva **Nanni Moretti** in Palombella Rossa (1989) "**Le parole sono importanti**" ...

Nella COMUNICAZIONE oltre al nome, dobbiamo ricordarci di metterci l'immagine, i connotati, stando attenti alle parole che usiamo, che verranno interpretate.



BRAINSTORMING

Convenzione ILO 190

Secondo la **convenzione ILO 190** (ART. 1) l'espressione "**violenza e molestie**" nel mondo del lavoro indica un insieme di pratiche e di comportamenti **inaccettabili**, o la minaccia di porli in essere, sia in un'unica occasione, sia ripetutamente, che si prefiggano, causino o possano comportare un danno fisico, psicologico, sessuale o economico, e include la violenza e le molestie di genere.

L'espressione "**violenza e molestie di genere**"

....

COSA VUOL DIRE **INACCETTABILE?**



Certezza/incertezza, non sempre il CONFINE è chiaro

- Contesto spazio-temporale
- Inaccettabile socialmente, individualmente, «normalità»

Come diceva **Nanni Moretti** in Palombella Rossa (1989) "**Le parole sono importanti**" ...

IMPORTANZA DEL DIRETTORE D'ORCHESTRA

Nella COMUNICAZIONE oltre al nome, dobbiamo ricordarci di metterci l'immagine, i connotati, stando attenti alle parole che usiamo, che verranno interpretate.

Un aiuto arriva dalla ISO 45003 in merito al tema delle violenze

Nell'elencare i **fattori SOCIALI DI PERICOLO**, lo standard ISO 45003 cita le seguenti aree di attenzione:

- **VIOLENZA SUL LAVORO**, incidenti che comportano una minaccia, esplicita o implicita, alla salute o alla sicurezza o al benessere sul lavoro. Essa può avere origine interna all'organizzazione, oppure esterna, anche ad esempio avviata dal cliente. Può trattarsi ad esempio di abusi, minacce, aggressioni fisiche o verbali o sessuali, violenze di genere.
- Il campo delle **MOLESTIE** trova come esempi dei comportamenti indesiderati, offensivi, intimidatori (di natura sessuale o non sessuale) che si riferiscono a caratteristiche dell'individuo vittima, ad esempio la sua etnia, l'identità di genere, la disabilità, l'orientamento sessuale, la religione, l'età.
- La terza area definita è quella del **BULLISMO** e della **VITTIMIZZAZIONE**, ad esempio comportamenti irragionevoli ripetuti più volte che possono presentare un rischio per la salute, la sicurezza e il benessere sul lavoro. Tali comportamenti possono essere palesi o occulti. Esempi che vengono portati sono critiche pubbliche indebite, pettegolezzi, isolamento fisico o sociale, insulti, ecc.



Nella molestia rientra ...

La **cyber violenza (violenza virtuale)** può avvenire online o attraverso dispositivi tecnologici, ad esempio attraverso:

Molestare, rubare l'identità digitale, creare falsi profili, hackerare account, diffondere senza consenso immagini private, pubblicare informazioni personali di altre persone, incitare all'odio, limitare l'accesso agli strumenti digitali sono solo alcune delle modalità più diffuse.

Il **cyber-stalking**, dal canto suo, consiste nell'ampliamento dei comportamenti delittuosi dello stalking attraverso le tecnologie. Minacce, offese tramite e-mail, pubblicazione di commenti inadatti su Internet o sui social, così come la condivisione di fotografie o video intimi, sono alcuni esempi di cyber-stalking.

Bulimia nella comunicazione della Cultura della sicurezza alias bulimia nella comunicazione della CULTURA CONTRO LA VIOLENZA E MOLESTIE

La comunicazione bulimica della cultura della sicurezza: intervento di Rita Somma

🕒 24 Apr 2024



Le organizzazioni devono «**AGIRE EX ANTE**», mettere in campo pratiche di comportamento organizzativo per giungere concretamente prima ed evitare la violenza o la molestia.

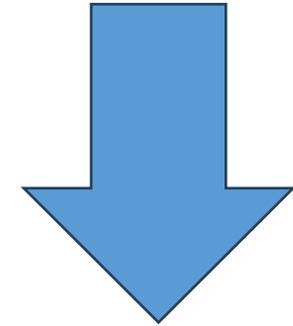
<https://www.safetygroupitalia.it/giornata-mondiale-sicurezza-lavoro-28-aprile-2024/>

«Quando un bisogna preoccuparsi del rischio di molestie e violenze sul lavoro?»

La Raccomandazione 206 può aiutare:

La valutazione dei rischi sui luoghi di lavoro di cui all'articolo 9 c) della Convenzione dovrebbe tenere conto:

- fattori **che aumentano la probabilità** di violenza e molestie, ivi compresi i pericoli e i rischi psicosociali;
- **rischi che siano conseguenza delle condizioni e delle modalità di lavoro, dell'organizzazione del lavoro e della gestione delle risorse umane**, a seconda dei casi;
- rischi che riguardino **soggetti terzi**, quali clienti, fornitori di servizi, utenti, pazienti e il pubblico;
- rischi che siano **conseguenza della discriminazione, dell'abuso dei rapporti di potere e delle norme culturali, sociali e di quelle relative al genere** che favoriscono la violenza e le molestie.



RISCHI ESOGENI

RISCHI ENDOGENO

Se parliamo di OBBLIGO DI SICUREZZA PER I RISCHI esogeni, le sentenze della Cassazione possono aiutare ...

- **L'attività criminosa di terzi** (di regola è rischio estraneo alla prevenzione aziendale) può costituire un rischio lavorativo o professionale **quando rientri nell'area di prevedibilità governata dal DL**

(Cass. lav. 7.11.2005, n. 21479)

Nella misura in cui sia prevedibile e ragionevolmente fattibile

- L'obbligo dell'art. 2087 c.c. impone al DL di adottare i mezzi di protezione **adeguati rispetto all'attività criminosa di terzi** quando l'evento lesivo sia prevedibile (ad es., in relazione all'attività aziendale, reiterazione di eventi criminosi in un determinato arco temporale)
(Cass. lav. 13.4.2015, n. 7405).

In sintesi, per individuare quando porsi il problema di valutare e gestire il rischio violenza e molestie sul lavoro:

RISCHIO DI NATURA PROFESSIONALE PREVEDIBILE E PREVENIBILE,
legato allo svolgimento dell'attività lavorativa e al luogo di lavoro.

- Precauzioni già note e diffuse, declinandole alla specificità dei luoghi e delle attività lavorative.

Tipologia di attività

- Eventuali precauzioni aggiuntive per rischio aggiuntivo e differente da quello della popolazione in generale (es.: maneggiare valori, contatto con il pubblico, etc.).

Potrebbe richiedere Facilitatori/Barriere fisiche, organizzative, policy comunicative, comportamentali...

VDR in pratica

Rischio psicosociale

Violenza e molestie sul lavoro: una proposta operativa per la VdR

Carlo Bisio- Psicologo delle Organizzazioni, Ergonomo Eur.Erg. e Diploma NEBOSH
Rita Somma - Consulente H&S nei luoghi di lavoro, sociologa del lavoro, consigliere nazionale ALFOS.

Secondo la prima indagine dell'ILO sulla violenza sul lavoro, pubblicata nel 2022, più di una persona su cinque (22,8% o 743 milioni di persone) dichiara di avere avuto almeno una forma di violenza o molestie sul lavoro (fisica, psicologica, sessuale) nella vita lavorativa; di queste persone, circa un terzo hanno riportato di avere avuto esperienze di più di una forma di violenza.

Inquadriamo la questione: stato attuale della normativa

L'attenzione verso il tema della violenza e delle molestie sui luoghi di lavoro è cresciuta negli ultimi anni per una maggiore consapevolezza del fenomeno. Negli ultimi anni diverse fonti hanno sistematizzato le conoscenze sul problema e formalizzato modalità più strutturate per la sua gestione.

Il documento EU-OSHA "Workplace Violence and Harassment: a European Picture" (1) nel 2011 già faceva il punto sul fenomeno inquadrandolo in una prospettiva di sicurezza e salute, e fornendo indicazioni ancora attualissime sulla prassi preventive.

Tra i documenti ad oggi più rilevanti che riguardano il rischio violenza e molestie si possono elencare:

1) La Convenzione ILO (International Labour Organization) n. 190, ratificata in Italia con legge 15 gennaio 2021, n. 4 (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale 26 gennaio 2021, n. 20), e la collegata Raccomandazione n. 206, che si occupano dell'eliminazione di violenza e molestie sui luoghi di lavoro ed indicano ai Paesi

per la gestione efficace dei rischi psicosociali, la violenza sul lavoro, le molestie, il bullismo e la vittimizzazione.

3) La UNI ISO 30415:2021 "Gestione delle risorse umane: Diversità e inclusione", standard internazionale che consente di implementare, valutare, mantenere e migliorare un framework atto ad orientare e sviluppare percorsi aziendali caratterizzati da una maggiore inclusività e sostenibilità, richiamato espressamente anche dalla UNI/PdR 125:2022, che presenta riferimenti anche al rischio violenze e molestie sul lavoro.

4) La più recente UNI/PdR 125:2022, la prassi di riferimento emanata sul sistema di gestione per la parità di genere, che ha espressamente imposto, alle organizzazioni che ne hanno adottato volontariamente lo schema di certificazione, di implementare attività di prevenzione di ogni forma di abuso fisico, verbale, digitale (molestie) sul luogo di lavoro, attraverso politiche, risorse, individuazione del rischi e valutazione degli ambienti, piani per la prevenzione e gestione delle molestie sul lavoro, formazione, pro-

APPROCCIO METODOLOGICO

L'approccio alla SSL presuppone

CICLO DI GESTIONE DEL RISCHIO

PREVENZIONE – RISPOSTA – RECUPERO e RIEQUILIBRIO

- **PRE EVENTO** (analisi, scelte, programmazione delle politiche e delle strategie di prevenzione e promozione, regolamentazione e azioni di mitigazione della vulnerabilità, eliminazione e riduzione)
- **DURANTE EVENTO - RISPOSTA** (reazioni messe in atto dal sistema per rispondere all'insorgenza e decorso dell'evento)
- **POST EVENTO** (risposta, recupero dell'equilibrio, monitoraggio)



L'attività di **prevenzione** o riduzione adottato dall'Organizzazione può comprendere:

- definizione di **politiche** aziendali, di **codici di comportamento/codice etico** in materia di violenza e di molestie nei luoghi di lavoro ed a sostegno di un approccio inclusivo;
- **identificazione dei pericoli (interni ed esterni) e valutazione dei rischi** relativi alla violenza e alle molestie e, effettuata con la partecipazione dei lavoratori e dei rispettivi rappresentanti, attraverso il dialogo sociale, la consultazione ed il coinvolgimento;
- individuazione ed attuazione **misure di prevenzione e protezione adeguate** al contesto di rischio, sia di tipo strutturale e tecnico, sia di tipo organizzativo ed umano;
- l'erogazione di **informazione e formazione** specifiche della forza lavoro in merito ai pericoli ed ai rischi identificati di violenza e di molestie e alle relative misure di prevenzione e di protezione, ivi compresi i diritti e le responsabilità, ma anche la preparazione dei lavoratori a reagire interpretando, riconoscendo ed anticipando le circostanze impreviste;
- definizione di **procedure e programmi di prevenzione** (le procedure ed i programmi possono comprendere: modalità per la denuncia ed indagine, per la registrazione ed analisi di episodi di violenza, per la gestione dei conflitti tra i lavoratori, gestione della comunicazione, protezione delle vittime e dei testimoni o informatori, sensibilizzazione / deterrenti verso terzi, etc.);
- definizione di **procedure per il sostegno** ad eventuali atti di violenza volto a contenere al minimo gli effetti dannosi dell'incidente e prevenire i sensi di colpa che possono insorgere nella vittima in seguito all'aggressione e che potrebbero indurla a non denunciare l'episodio;
- (eventuale) implementazione di un sistema di gestione.



Adeguare la progettazione delle attività al contesto specifico del luogo di lavoro

Valutazione dei rischi di violenza e molestie

- ⊗ Oggetto della valutazione dei rischi
- ⊗ Gruppo di gestione e azioni propedeutiche
- ⊗ Metodologia applicata
 - analisi del contesto/storico
 - Identificazione dei pericoli e della popolazione espost
 - contenuto del lavoro
 - contesto organizzativo di lavoro
 - ambiente di lavoro
- ⊗ Valutazione dei rischi associati ai pericoli identificati
- ⊗ Definizione delle misure di riduzione dei rischi
- ⊗ Implementazione, monitoraggio e revisione delle misure

		Rev.00 – Set.'23
	Documento Valutazione Rischio VIOLENZE sul luogo di lavoro	Pagina 2 di 31

Sommario

1. SCOPO E PRESENTAZIONE	3
2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	4
3. DEFINIZIONI	6
4. IMPATTO VIOLENZE E MOLESTIE SUL LAVORATORE	7
5. POLITICA	8
6. GRUPPO DI GESTIONE	10
7. VALUTAZIONE DEI RISCHI DA VIOLENZE E MOLESTIE SUL LAVORO	11
7.1 Oggetto della valutazione dei rischi	11
7.2 Metodologia applicata alla valutazione dei rischi	12
7.3 Identificazione dei pericoli presenti all'interno dell'Organizzazione	15
7.4 Individuazione gruppi omogenei di rischio	20
7.5 Raccolta evidenze e dati storici	20
7.6 Analisi del contesto AMBIENTALE	21
7.7 Valutazione dei rischi per Gruppi omogenei	28
8. MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE	30
8.1 L'Ambiente sul posto di lavoro	31
8.2 Organizzazione del lavoro e definizione dei compiti	31

7.3 Identificazione dei pericoli presenti all'interno dell'Organizzazione

Il Gruppo di Gestione della presente valutazione ha provveduto all'identificazione preliminare dei pericoli presenti all'interno dell'Organizzazione relativamente al Rischio Violenze e molestie di genere.

L'analisi è stata condotta in relazione alle seguenti aree:

- Area "Contenuto del lavoro"
- Area "Contesto strutturale ed ambientale"
- Area "Contesto Organizzativo"

Famiglia di pericoli	Pericoli	Pericoli presenti Pericolo/area presenti	Note relative all'Organizzazione
AREA CONTENUTO DEL LAVORO	Manipolazione di denaro contante o oggetti di valore e di qualità (Clienti, Fornitori di servizi, clienti) (Check 8 "Indicatori di Ambiente e Contorno" S.C. - "Indicatore" 10A, 10B, 10C)	X	//
	Presente contatto con Terze parti (Clienti, Fornitori di servizi, clienti) (Check 8 "Indicatori di Ambiente e Contorno" S.C. - "Indicatore" 10A, 10B, 10C)	X	//
	Presente attività a contatto con il pubblico (avente in luogo pubblico e aperto al pubblico nei confronti di un'Entità Individuale - ex art.1 della legge n. 11/2013) (Check 8 "Indicatori di Ambiente e Contorno" S.C. - "Indicatore" 10A, 10B, 10C)	X	//

□ Valutazione dei rischi associati ai pericoli identificati:

Sulla base delle evidenze raccolte nella fase di analisi del contesto ed identificazione dei pericoli, si procede alla valutazione degli «**scenari di esposizione**» e degli «**scenario di vulnerabilità**» per ciascun gruppo omogeneo di esposizione, applicando una matrice di rischio (si veda oltre).

La valutazione consiste in un'attenta analisi dei dati raccolti, considerando la probabilità di violenze o molestie.

La fase di analisi del rischio viene esplicitata maggiormente nelle fonti che affrontano la valutazione dei rischi, tra cui la ISO 31000 e la UNI EN IEC 31010.

Matrice di rischio



Per la valutazione del rischio residuo si propone una **Matrice di Rischio** basata su due dimensioni: **Esposizione** e **Vulnerabilità**. Per ogni dimensione è stata definita una scala qualitativa. La matrice finale determina tre livelli di rischio; si tratta di una matrice qualitativa.

La matrice distingue la violenza e molestie di origine interna e di origine esterna; per ogni gruppo omogeneo va quindi usata la matrice sia per i fenomeni di origine interna che, separatamente, per i fenomeni di origine esterna,

I fattori considerati nella matrice sono:

- **ESPOSIZIONE** a violenze esterne / interne, collegabile alla probabilità che vi siano danni;
- **VULNERABILITA'** del personale addetto a violenze esterne / interne, collegabile al possibile danno derivante da un episodio di aggressione.

La considerazione congiunta dei due fattori determina l'“indice di rischio” secondo la funzione matematica:

$$R = (E \times V)$$

R = Magnitudo del Rischio;

E = Esposizione a violenze di origine esterna / interna;

V = Vulnerabilità del personale addetto a violenza esterna / interna

Attribuendo un punteggio da “1” a “3” al Fattore “Esposizione” e da “1” a “3” al Fattore “Vulnerabilità”, si può ricavare “R” come prodotto e ottenere un indice di rischio complessivo.

Matrice per la stima qualitativa preliminare del Rischio

La matrice per la stima del rischio tiene conto sia dell' "Esposizione" che della "Vulnerabilità".

Variabile "ESPOSIZIONE"

Presenza (numerosità) dei fattori di pericolo

Scenari	Violenze di origine esterna	Violenze di origine interna
Scenario di BASSA Esposizione (1)	<ul style="list-style-type: none"> I contatti con terze parti sono occasionali e sono escluse terze parti ad alto livello di aggressività. Orari e luoghi di lavoro non espongono in modo anomalo al rischio di aggressioni durante il percorso casa-lavoro e viceversa. 	<p>Vi sono evidenze che:</p> <ul style="list-style-type: none"> La leadership dell'organizzazione e gli stili manageriali siano adatti a una gestione del clima interno e dei fattori psicosociali in modo efficace e orientato ai risultati. Sia presente una cultura inclusiva.
Scenario di MEDIA Esposizione (2)	<ul style="list-style-type: none"> Contatti con terze parti sono frequenti (ad esempio contatto con il pubblico), sono tuttavia escluse terze parti ad alto livello di aggressività. Le attività richiedono di espletare compiti che potrebbero sollecitare aggressività di terze parti (es. ispezioni, supervisione, recupero crediti, ecc.). 	<p>In assenza dei requisiti per lo scenario di bassa esposizione:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sono presenti categorie particolarmente soggette a violenze (donne e ragazze, persone che possono essere oggetto di discriminazioni quali immigrati, persone con tipologie contrattuali particolari, ecc.). Vi sono evidenze di una cultura organizzativa lesa ad alimentare una competitività tra le persone, i ruoli, le funzioni.
Scenario di ALTA Esposizione (3)	<p>Oltre alla presenza di uno dei requisiti per lo scenario di media esposizione:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sono possibili contatti con terze parti ad alto livello di aggressività (pazienti psichiatrici, persone sotto stress o in presenza di catalizzatori di aggressività, controparti con probabili contrasti di vedute, ecc.). 	<p>Oltre alla presenza di uno dei requisiti per lo scenario di media esposizione:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sono presenti importanti differenze di status senza misure per intercettare e gestire eventuali atti di sopraffazione.

In base al risultato ottenuto si possono definire azioni di miglioramento oppure può essere raccomandata una valutazione più approfondita.

ALTA vulnerabilità	3	6	9
MEDIA vulnerabilità	2	4	6
BASSA vulnerabilità	1	2	3
	BASSA esposizione	MEDIA esposizione	ALTA esposizione

Variabile "VULNERABILITA"

Presenza di FATTORI DI CONTRASTO

Scenari	Violenze di origine esterna e interna
Scenario di BASSA Vulnerabilità (1)	<ul style="list-style-type: none"> Sono disponibili misure verosimilmente efficaci per una reazione a un episodio di aggressione (misure tempestive, facili da applicare, proporzionate al rischio, ecc.) È stata svolta una formazione efficace al personale esposto e al management sulla gestione degli episodi di criticità relazionale, sull'intelligenza emotiva, sul rischio di violenze interne ed esterne, sulle misure in essere, ecc. È implementato un sistema per un supporto specialistico in caso di impatti psicologici sulle vittime (dirette o indirette)
Scenario di MEDIA Vulnerabilità (2)	I requisiti dello scenario a bassa vulnerabilità non sono tutti presenti o lo sono in modo parziale.
Scenario di ALTA Vulnerabilità (3)	<ul style="list-style-type: none"> Sono possibili situazioni in cui sarebbe difficile reagire a un episodio di aggressione (lavoro solitario, luoghi poco accessibili o poco illuminati, lavoro in case altrui, difficoltà di comunicazione con terzi o per l'attivazione di misure, ecc.). Sono possibili situazioni in cui sarebbe difficile reagire a un episodio di aggressione a causa della differenza di status (non gestita da procedure o altre azioni). Non è implementato un sistema per fornire un supporto specialistico in caso di impatti psicologici sulle vittime dirette o indirette).

Livello di rischio	Indicazioni sulle misure da adottare
6-9	Definire <u>con priorità</u> azioni specifiche per mitigare il rischio e pianificare una valutazione più approfondita del rischio.
3-4	Definire azioni specifiche per mitigare il rischio, o procedere a una valutazione più approfondita del rischio.
1-2	Non sono strettamente necessarie misure di riduzione del livello di rischio. Monitorare il mantenimento delle condizioni riscontrate, o investire per il mantenimento delle stesse.

Misure di riduzione, prevenzione e protezione

Metodologia applicabile alla valutazione dei rischi

❑ Definizione delle misure di riduzione dei rischi:

- sulla base delle analisi svolte e dei dati ottenuti, identificazione tramite un confronto con gli attori rilevanti di azioni tese a minimizzare il rischio e massimizzare le opportunità;
- scelta delle misure da parte degli attori preposti.

❑ Istituzione di un sistema sanzionatorio per condotte in violazione

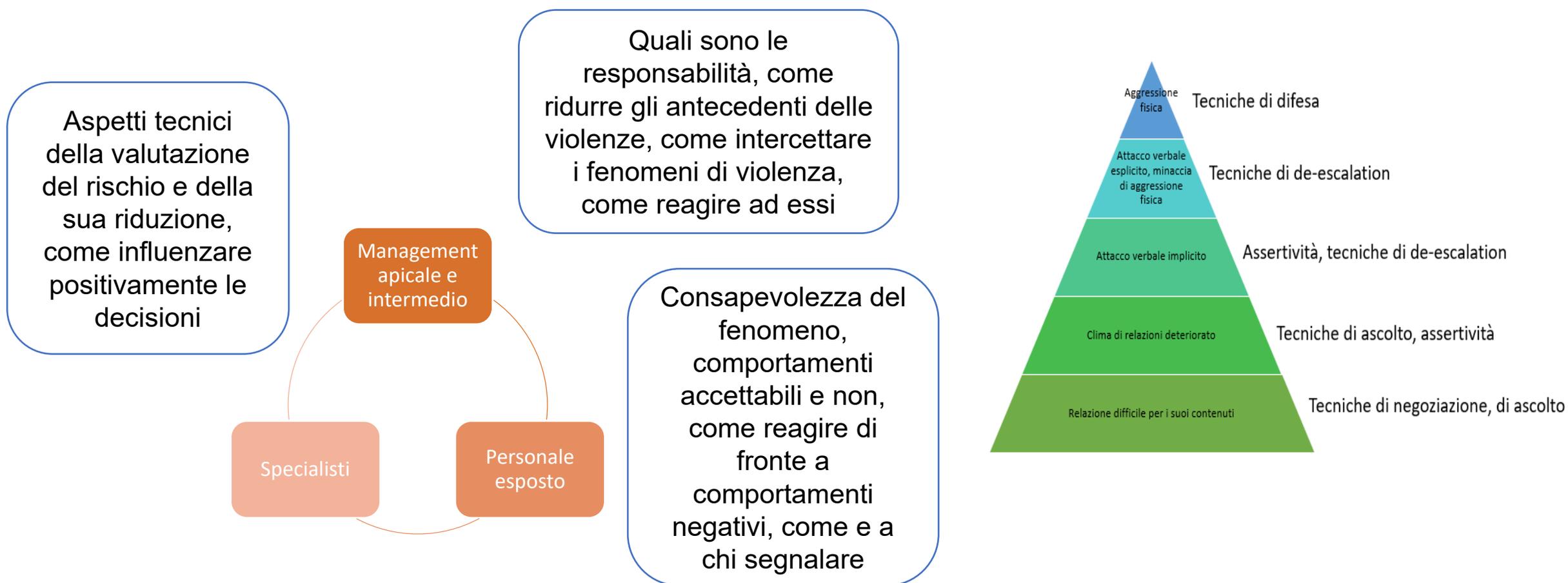
(norme, CCNL, codice disciplinare aziendale, ...).

❑ Implementazione, monitoraggio e revisione delle misure:

- realizzazione delle misure;
- definizione di un piano di monitoraggio;
- pianificazione del processo di revisione della valutazione (termini temporali, chi fa cosa, ecc.).

Azioni preventive	Esempi
L'ambiente sul posto di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • studiare misure per la sicurezza fisica, ad esempio: serrature, divisorii, illuminazione adeguata, reception desk, uscite di sicurezza, installazione di telecamere a circuito chiuso, sistemi d'allarme, ingressi con codici di accesso, eliminazione o limitazione delle aree senza uscite e degli oggetti potenzialmente utilizzabili come strumenti di aggressione; • migliorare i posti a sedere, l'arredamento, fornire informazioni regolari sui ritardi, ecc.
Organizzazione del lavoro e definizione dei compiti	<ul style="list-style-type: none"> • regolare rimozione del contante e degli oggetti di valore; uso di alternative diverse dal denaro contante; • gestione e uso di sistemi elimina code; • organici adeguati; • orari d'apertura adatti ai clienti; • controllo delle credenziali dei visitatori; • staff di accompagnamento se del caso; • evitare di far lavorare i dipendenti in condizioni di isolamento e, qualora ciò non fosse possibile, mantenere i contatti con loro; • migliore servizio di accoglienza e di pubblica informazione ecc.
Formazione e informazione del personale	<ul style="list-style-type: none"> • riconoscere i comportamenti inaccettabili e i segnali precoci di aggressività; • strategie per gestire le situazioni difficili con i clienti; • seguire le procedure istituite per tutelare i dipendenti: ad esempio applicare le istruzioni di sicurezza, garantire comunicazioni adeguate, intervenire per contenere l'aggressione, individuare i clienti con precedenti di violenza; • gestire lo stress insito nella situazione per controllare le reazioni emotive.

Formazione nelle organizzazioni: principali target e alcuni argomenti, in base al fabbisogno formativo e di contesto



GRAZIE!!!



COME PUO' UNO
SCOGLIO ARGINARE
IL MARE



aifos
Grazie per l'attenzione

