



La violenza sul lavoro



Introduzione

L'Agenzia ha in preparazione una serie di schede informative che intendono fornire un ausilio a chi si trova ad affrontare le problematiche dello stress legato alla vita lavorativa e alcune delle cause scatenanti di questo fenomeno. La presente scheda fornisce informazioni e indicazioni per affrontare concretamente la violenza sul lavoro, che rappresenta un'importante fonte di stress di tipo lavorativo. La sezione conclusiva fornisce ulteriori informazioni sugli strumenti di assistenza offerti dall'Agenzia, ivi comprese le altre schede informative disponibili sull'argomento. La prevenzione della violenza sul lavoro costituisce uno degli obiettivi della comunicazione della Commissione¹ relativa alla nuova strategia per la salute e la sicurezza sul lavoro.

La violenza sul lavoro: in che cosa consiste?

Nella presente scheda viene affrontato il tema della violenza 'esterna', mentre le vessazioni (mobbing) vengono trattate nella scheda informativa 23.

Il concetto di violenza 'esterna' sul posto di lavoro comprende generalmente gli insulti, le minacce o le forme di aggressione fisica o psicologica praticate sul lavoro da soggetti esterni all'organizzazione, ivi compresa la clientela, tali da mettere a repentaglio la salute, la sicurezza o il benessere di un individuo. Nella violenza può essere presente una componente razziale o sessuale.

Gli atti di aggressività o di violenza possono presentarsi sotto forma di:

- comportamenti incivili – mancanza di rispetto per gli altri;
- aggressioni fisiche o verbali – con intento lesivo;
- violenza personale – con intento nocivo.

Chi colpisce?

Uno studio comunitario rivela che il 4% della popolazione attiva riferisce di aver subito violenza fisica concreta da parte di persone esterne al posto di lavoro². È verosimile che il numero delle vittime di minacce, insulti o altre forme di aggressione da fonti esterne al posto di lavoro sia molto maggiore.

Gli ambienti maggiormente a rischio si concentrano prevalentemente nel settore dei servizi, in particolare le organizzazioni che operano nei settori della sanità, dei trasporti, del commercio, della ristorazione, nel settore finanziario e nell'istruzione. I contatti con i "clienti" aumentano il rischio di subire violenze. Nei paesi dell'UE si cita spesso il settore delle cure sanitarie come uno dei più colpiti. Un altro gruppo fortemente "a rischio" è rappresentato dal commercio.

Questi tipi di occupazioni esemplificano le categorie più a rischio di violenze: infermieri e altri operatori sanitari, tassisti, conducenti d'autobus, dipendenti che eseguono riparazioni presso la sede del cliente, personale delle stazioni di servizio, cassieri, agenti di sorveglianza, fattorini, ufficiali di polizia, addetti ai parcheggi, guardie carcerarie, assistenti sociali e responsabili di alloggi popolari.

La violenza si è gradualmente estesa dalle imprese che gestiscono beni di alto valore, come ad esempio banche e farmacie, alle organizzazioni che rappresentano "simbolicamente" la società, come ad esempio i sistemi di trasporto urbano e i servizi pubblici, mentre recentemente sono inaspettatamente diventati "bersaglio" di violenze anche figure come pompieri e medici in servizio di guardia notturna. Sono spesso a rischio gli operatori dei servizi sociali come ad esempio infermieri, medici, insegnanti, personale impiegato in bar e ristoranti, ecc.

Quali sono i fattori di rischio?

Se i singoli atti di violenza possono essere imprevedibili, le situazioni in cui tali atti hanno probabilità di verificarsi invece non lo sono.

È possibile individuare i più comuni fattori di rischio cui sono esposti i lavoratori:

- manipolazione di merci, denaro contante e oggetti di valore ;
- lavori svolti in condizioni di isolamento ;
- lavori d'ispezione, di controllo e più in generale funzioni che comportano esercizio d'"autorità" ;
- contatti con alcuni tipi di clienti - persone che richiedono prestiti, pazienti con precedenti di violenza o patologie risaputamente associate a violenza, individui sotto l'effetto dell'alcool o di droghe ;
- organizzazioni che presentano una cattiva gestione, in quanto questo fatto può aumentare l'aggressività nei clienti: come esempio si citeranno gli errori di fatturazione, prodotti non conformi alle descrizioni fornite, magazzino o personale carente.

Conseguenze

Le conseguenze per il singolo variano notevolmente, dalla demotivazione allo svilimento del lavoro svolto, allo stress (ciò vale anche per chi è indirettamente vittima, chi assiste all'atto o all'episodio di violenza), ai danni alla salute fisica o psicologica. Possono essere presenti sintomi post traumatici come paure, fobie e disturbi del sonno. In casi estremi il soggetto può essere colpito da sindrome post traumatica.

In generale la vulnerabilità del singolo varia a seconda del contesto in cui si verifica la violenza e delle caratteristiche individuali della vittima. Nei casi di violenza fisica, i fatti sono facili da accertare, mentre è più difficile prevedere come la potenziale vittima reagirà ad atti reiterati di violenza psicologica.

La violenza può inoltre avere ripercussioni sull'insieme dell'organizzazione in quanto è difficile per chi lavora dare il meglio in un ambiente dominato dal timore e dal risentimento. Gli effetti negativi sull'organizzazione si tradurranno in maggiore assenteismo, perdita di motivazione e produttività, deterioramento dei rapporti di lavoro e difficoltà di assunzione.

Legislazione

La Commissione europea ha introdotto misure volte a garantire la sicurezza e la salute dei lavoratori. La direttiva 89/391 del Consiglio, del 1989, contiene le disposizioni fondamentali per la salute e la

¹ Comunicazione della Commissione – Adattarsi alle trasformazioni del lavoro e dalla società: una nuova strategia comunitaria per la salute e la sicurezza 2002-2006. Commissione europea, 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

² Third European Survey on Working Conditions 2000. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions 2000. Luxembourg, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

sicurezza sul lavoro e affida ai datori di lavoro la responsabilità di garantire che i dipendenti non abbiano a soffrire danni, comprese le forme di violenza sul lavoro. Gli Stati membri hanno attuato la direttiva tramite apposita legislazione, elaborando in alcuni casi delle guide per la prevenzione della violenza sul lavoro. La direttiva prevede che, per eliminare o ridurre tali forme di violenza i datori di lavoro, in consultazione con i lavoratori e i loro rappresentanti:

- si adoperino per prevenire la violenza sul posto di lavoro ;
- valutino i rischi di violenza sul lavoro ;
- adottino provvedimenti adeguati per prevenire i danni.

La scheda informativa 22 fornisce una guida all'applicazione della valutazione e della prevenzione dei rischi allo stress di origine lavorativa, che sarà utile anche per affrontare le problematiche legate alla violenza sul posto di lavoro.

- settore sanitario e trasporti: campagne di 'tolleranza zero' per far capire che non viene tollerata alcuna violenza contro il personale e che qualsiasi infrazione in questo senso verrà perseguita.

Come minimizzare le conseguenze dannose degli episodi di violenza

È importante disporre di procedure note da seguire in caso di violenza. Lo scopo essenziale è quello di prevenire ulteriori danni e limitare le conseguenze negative.

In questo quadro è importante:

- non lasciar solo il lavoratore che ha subito o che ha assistito a un atto di violenza nelle ore successive all'avvenimento;
- la partecipazione, la solidarietà e l'appoggio del personale dirigenziale alla vittima;

Azioni preventive	Esempi
L'ambiente sul posto di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> • studiare misure per la sicurezza fisica, ad esempio: serrature, divisori, 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.

Come prevenire la violenza sul lavoro?

La prevenzione degli effetti dannosi avviene su due livelli. Il primo livello è quello della semplice prevenzione, o perlomeno riduzione, degli atti di violenza. Il secondo livello prevede invece forme di sostegno alla vittima nel caso di episodi di violenza che si siano già verificati. Il sostegno dovrebbe essere 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.

Prima dell'atto di violenza

L'obiettivo è quello di prevenire la violenza attraverso l'individuazione dei pericoli, la valutazione dei rischi e, se del caso, con l'adozione di misure preventive. È opportuno esaminare anche il modo in cui è organizzato il lavoro e l'ambiente in cui si svolge. La formazione e l'informazione del personale è un altro aspetto della prevenzione.

A seconda dell'attività, le misure adottate andranno adattate alle circostanze.

Esempi di misure adottate:

- corsie ospedaliere: acquisizione di tecniche per affrontare i pazienti violenti;
- banche: sostituzione dei normali sportelli con sportelli automatici con garanzie di riservatezza se del caso;
- uffici postali: creazione di sistemi che consentono una migliore gestione delle code;
- negozi: ricorso alla posta pneumatica per la regolare movimentazione del denaro dai registratori di cassa;

- fornire un sostegno alla vittima nell'immediato e nelle fasi successive in caso di sindrome post traumatica, ovvero debriefing, counselling, ecc.;
- offrire sostegno alla vittima per il disbrigo delle formalità amministrative e giuridiche (denuncia, azioni legali, ecc.);
- informare gli altri lavoratori per evitare che si diffondano voci infondate;
- riesaminare la valutazione dei rischi per individuare le misure aggiuntive da adottare.

Andrà compiuta un'indagine completa sull'episodio, evitando in ogni modo di colpevolizzare la vittima. I fatti andranno messi a verbale, compresi gli incidenti di natura psicologica, valutando la dinamica dell'incidente al fine di migliorare le misure preventive.

Per maggiori informazioni

Per maggiori informazioni sulle problematiche psicosociali, ivi compresi gli aspetti relativi allo stress e alle vessazioni, si consulti il sito <http://osha.eu.int/ew2002/>. Il sito viene sottoposto a continui aggiornamenti e ampliamenti e contiene inoltre ulteriori schede informative sull'argomento.

L'indirizzo del sito web dell'agenzia è il seguente: <http://agency.osha.eu.int>

Guida sullo stress legato all'attività lavorativa "Spice of Life – or Kiss of Death" (Sale della vita o veleno mortale?). Occupazione e affari sociali. Salute e sicurezza sul lavoro, Commissione europea, 1999 http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintno_en.htm