

# COMPORTAMENTI VIOLENTI SUI LUOGHI DI LAVORO

---

Secondo la Commissione europea

“eventi in cui le persone sono abusate, minacciate o aggredite in circostanze legate al lavoro, incluso ciò che accade durante gli spostamenti casa-lavoro, e che comprendono un rischio esplicito o implicito per la sicurezza, il benessere e la salute” (EU-OSHA, 2010).

- vanno incluse anche le situazioni sociali (conferenze, cene) legate al lavoro
- atti verbali (insulti, maldicenze, linguaggio inopportuno/offensivo), fisici (nei confronti di persone o oggetti)

Molteplicità di comportamenti, diversità di intenzioni, conseguenze e modalità di prevenzione in parte simili



# RISCHI PSICOSOCIALI – Violenza sul lavoro

---

Secondo l'OSHA (Occupational Safety and Health)

4 tipi di violenza sul lavoro:

Tipo 1. Intento criminale (rapine, atti di terrorismo)

Tipo 2. Da cliente/utente

Tipo 3. Colleghi, ex-colleghi

Tipo 4. Relazioni personali (ex.: vittime di violenza domestica aggredite sul lavoro)

Inoltre: violenza strutturale, legata all'organizzazione



# Principali fattori di rischio

---

- Individuali: età (giovani), alta scolarità (maggior consapevolezza), genere (violenze fisiche vs sessuali), mancanza di una relazione affettiva, gruppo minoritario (minoranze sessuali, etniche...)
- Aziendali: tipo di lavoro (personale sanitario, forze dell'ordine, vendite...); clima aziendale e comportamento dirigenti (conflitti, insoddisfazione, mancanza di controllo)
- Fisici: scarsa illuminazione, carenza di personale, lunghe attese per gli utenti
- Sociali: assenza di legge di tutela; precarietà.



# Condizioni di lavoro a maggior rischio di violenze

---

- Lavorare con il pubblico
- Maneggiare denaro, farmaci, alcolici
- Attività di controllo
- Lavoro di cura/educazione
- In situazioni di comunità (case famiglia, scuole..)
- Lavoro con persone in difficoltà/instabili
- Lavorare in contesti dove si consuma alcol
- Lavorare da soli o di notte
- In periodi "difficili" (scioperi, manifestazioni)
- Nei trasporti
- In situazioni di lavoro somministrato

Canadian Centre for Occupational Health & Safety



# Professioni a maggior rischio di violenze sul lavoro

---

Professioni sanitarie/chi gestisce farmaci

Professioni sociali/interventi di crisi

Forze dell'ordine

Insegnanti/educatori

Amministrazione pubblica/funzioni di controllo

Commessi, Cassieri

Tassisti, autisti di mezzi pubblici

Canadian Centre for Occupational Health & Safety



# Professioni a maggior rischio di violenze sul lavoro

---

Violenze da pazienti o visitatori  
su lavoratori/lavoratrici ospedaliere

Campione di 11.000 persone (USA).

Negli ultimi 12 mesi:

- 39% ha subito violenze (aggressioni fisiche, verbali o minacce)
- 38% è preoccupato/a per la propria incolumità
- 19% segnala l'accaduto

(Pompeii et al., 2015)



# Conseguenze: overview

---

## Conseguenze per l'individuo

- A livello fisico: ferite, morte
- A livello psicologico e psico-fisico: ansia, depressione, disturbo post-traumatico da stress, disturbi alimentari, gastro-intestinali, mal di schiena, di testa...
- A livello sociale e occupazionale: disimpegno sul lavoro, isolamento, assenteismo, frustrazione nella carriera, perdita del lavoro

Conseguenze per l'azienda: assenteismo, turn-over, perdite economiche, cattiva reputazione



# UNA GRANDE VARIETA' DI SITUAZIONI Bullying and sexual harassment at the workplace (Hoel & Vartia, European Parliament, 2018)





# Salute e prevenzione: alcuni concetti base

---

Secondo l'OMS, la salute non è solo l'assenza di malattia o disabilità ⇒ la salute è uno stato di completo benessere fisico, psicologico e sociale

“Salute mentale: uno stato di benessere in cui l'individuo realizza le proprie abilità, può far fronte ai normali stress della vita, può lavorare produttivamente e fruttuosamente, ed è capace di portare un contributo alla propria comunità”  
OMS, 2004: “Promoting Mental Health”

## La prevenzione (G.Caplan)

**Primaria** : è rivolta a tutta la popolazione ⇒ riduzione delle condizioni dannose ⇒ si previene l'insorgenza della “malattia” o del problema

**Secondaria** : Riguarda gli individui “a rischio” ⇒ screening/diagnosi e intervento precoce.

**Terziaria** : è rivolta a chi ha già un problema. Si prevengono recidive, peggioramenti ⇒ riabilitazione, limitazione del danno (cura?)

**“Promozione della salute”** : si va oltre alla prevenzione



# Alcuni concetti base

---

## Fattori di rischio :

- Il "rischio" è la probabilità che avvenga un determinato evento (malattia, morte)
- "Fattore di rischio" : qualsiasi variabile legata statisticamente all'evento studiato (Attenzione: non si tratta sempre di legami di tipo causale)

## Fattori di protezione

## Strategie di coping

**Resilienza:** un processo di adattamento a condizioni di rischio, che implica un'interazione tra fattori di rischio e fattori protettivi e tra individuo e contesto sociale



# Interventi di prevenzione: overview

---

**Prevenzione primaria:** diretta a tutti i lavoratori e le lavoratrici

- Formazione e implicazione dei/delle dirigenti
- Sensibilizzazione, formazione del personale
- Regolamenti scritti, chiarezza sulle procedure
- Modifiche/miglioramenti delle condizioni di lavoro per tutti/e (sul piano fisico, organizzativo, relazionale)

**Prevenzione secondaria:** intervento nelle prime fasi di un problema

- "Buddy system"
- In Italia/Europa: Consigliera/e di fiducia
- Mediatore ???

**Prevenzione terziaria:** intervento rivolto a situazioni già in atto

- Consigliera/e regionale di parità
- Denuncia
- Sostegno psicologico alle vittime

