



Massimo Servadio

Psicoterapeuta Sistemico Relazionale,
Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni
Servadio & Partners S.r.l.



L'importanza di gestire e prevenire i possibili episodi di violenza fisica e verbale sui luoghi di lavoro

Come evidenziato dall'Agencia Europea per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro, tra i molteplici rischi potenzialmente presenti sui luoghi di lavoro, va considerato il "rischio aggressione", ossia la concreta possibilità di subire un'aggressione fisica o verbale durante lo svolgimento dell'attività quotidiana. Nella Direttiva 89/39 del Parlamento e del Consiglio Europeo del 1989, riguardante l'applicazione di provvedimenti miranti a promuovere il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, infatti, si fa riferimento anche a possibili varie forme di violenza, tanto che gli Stati membri hanno provveduto a emanare specifica legislazione, elaborando delle linee guida dirette alla prevenzione degli atti violenti sui luoghi di lavoro.

Per quanto riguarda il nostro Paese, il riferimento legislativo principale sul tema rimane il D.lgs. 81/2008 e, in particolare, l'art. 28, nel quale si sottolinea che la valutazione dei rischi deve riguardare

"tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari"

tra cui è annoverabile, per l'appunto, anche il rischio aggressione.

A supporto dei datori di lavoro e, con essi, di tutto il sistema della sicurezza aziendale nel delicato compito di valutare e gestire correttamente questa tipologia

di rischio, intervengono i dati emersi da uno studio svolto in ambito comunitario, dai quali emerge che il 4% della popolazione lavorativamente attiva riferisce di aver subito violenza fisica da parte di persone esterne all'organizzazione di appartenenza nel corso dello svolgimento della propria attività lavorativa. Va poi considerato che il dato sarebbe verosimilmente destinato ad aumentare sensibilmente se, insieme alla violenza fisica, venissero prese in considerazione anche le forme di aggressione verbale.

Stanti le premesse, risulta ora necessario giungere a una chiara definizione del concetto di "violenza sul posto di lavoro", espressione con la quale si fa riferimento a qualsiasi episodio in cui i lavoratori incorrono in insulti, minacce o forme di aggressione fisica o psicologica praticate sul lavoro, da soggetti sia esterni sia interni all'organizzazione, tali da individuare azioni in grado di mettere in pericolo la salute, la sicurezza o il benessere psicofisico della persona stessa.

Le motivazioni del gesto violento potrebbero essere molteplici e riguardare anche aspetti di natura razziale, sessuale o pregiudiziale in senso ampio.

Nonostante gli atti di violenza siano eventi sostanzialmente imprevedibili, è comunque possibile classificare tanto i settori quanto le tipologie di attività che, maggiormente, espongono i lavoratori a tale rischio. Il settore dei "servizi" sembra essere quello più soggetto al rischio aggressione; in modo particolare

lo sono il comparto sanitario, quello dei trasporti, del commercio, della ristorazione, dell'istruzione e dei servizi finanziari.

Per quanto concerne le tipologie di attività, sono da considerarsi maggiormente a rischio i lavoratori che maneggiano denaro o beni di valore, distribuiscono o gestiscono farmaci dopanti o di notevole valore economico, che assistono pazienti con patologie di natura mentale, che sono genericamente a contatto con l'utenza (a fronte della presenza di agenti stressogeni, tra cui per esempio le lunghe attese), o che svolgono lavori di ispezione, di controllo o di esercizio di pubblica autorità.

Va ricordato, inoltre, come, in generale, le lavoratrici, i lavoratori e le lavoratrici disabili o che operano in solitaria o in contesti isolati, rappresentino categorie esposte a un maggior rischio di subire violenze.

La mancanza di un'adeguata formazione e, altrettanto, la mancanza di spazi adeguatamente attrezzati contro potenziali aggressioni determinano, di fatto, una maggior esposizione dei lavoratori al rischio stesso.

Trattazione a parte merita il tema delle conseguenze che un'aggressione può provocare in chi la subisce. Oltre alle lesioni che qualificano le conseguenze "visibili" di un'aggressione fisica, vanno parimenti considerati i danni "invisibili", ma non per questo meno pesanti dei primi, rappresentati dai portati di natura

psicologica che possono conseguire tanto ad aggressioni di natura fisica quanto verbale.

Le conseguenze delle aggressioni sono molto diverse da caso a caso quanto a entità, e rientrano in una casistica anch'essa molto variabile di danni alla salute fisica o psicologica che, a partire dalle lesioni, includono lo stress, la demotivazione rispetto al lavoro, fino ad arrivare ai sintomi post traumatici quali paure, fobie, disturbi del sonno, depressione. La singola vulnerabilità dipende sicuramente anche dal contesto in cui si verifica la violenza e dalle caratteristiche individuali, ma in ogni caso risulterà estremamente difficile prevedere come la potenziale vittima reagirà agli atti di violenza psicologica. Come per tutte le tipologie di rischio per le quali non si decida di mettere in campo azioni utili a una corretta gestione, anche le eventuali aggressioni impatteranno sicuramente sull'organizzazione in tutto il suo complesso: gli effetti negativi si potrebbero riscontrare in un maggiore assenteismo, nella perdita di motivazione, di produttività, nel conseguente deterioramento dei rapporti di lavoro.

Le prime misure di prevenzione attuate per limitare il rischio aggressione sono prevalentemente di tipo strutturale, ma non sono da sottovalutare quelle di tipo organizzativo.

Si riportano di seguito alcuni esempi di misure di prevenzione strutturale:

- Eliminare, ove possibile, oggetti e attrezzature che potrebbero essere utilizzati come corpi contundenti o taglienti da potenziali aggressori, quali per esempio tagliacarte, forbici, soprammobili pesanti ecc.
- Dotare le postazioni a contatto con il pubblico di barriere protettive.
- Dotare i luoghi di lavoro di adeguata illuminazione artificiale sia all'interno che all'esterno degli edifici, quindi anche nei parcheggi, nelle vie di transito esterne ecc. al fine di limitare il rischio di aggressioni.
- Assicurare la presenza di telefoni o altri ausili per dare l'allarme in caso di necessità.





Misure di tipo organizzativo possono invece essere le seguenti:

- Effettuare una specifica formazione del personale.
- Programmare e organizzare specifiche campagne mirate per la gestione dei clienti e dei possibili conflitti.
- Garantire, ove possibile, la presenza di un numero minimo di lavoratori.
- Realizzare una o più procedure atte ad allertare le forze dell'ordine in caso di situazioni non gestibili direttamente dagli operatori.
- Approfondire il livello del rischio aggressione (individuazione, rilevazione e valutazione del rischio professionale) con DVR dedicato.
- Organizzare interventi da parte di professionisti del settore direttamente in azienda (interviste, sopralluoghi, redazione di un *near miss reporting system* dedicato).

Nello specifico, con riferimento agli interventi di carattere formativo, è opportuno che i lavoratori soggetti a rischio aggressione ricevano nozioni teoriche applicabili nel quotidiano, che siano relative a un approfondimento sul rischio aggressione, sulla sua in-

dividuazione, rilevazione e valutazione quale rischio professionale e personale, sull'acquisizione di tecniche specifiche per prevenire e gestire situazioni critiche di aggressione, sull'introduzione di conoscenze e modalità di gestione di situazioni critiche e di controllo degli utenti aggressivi.

Concludendo

le organizzazioni e i sistemi di prevenzione e protezione aziendali hanno l'obbligo indiretto di intervenire, prima che si verifichi un'aggressione fisica o verbale, con azioni adeguate alle specificità dell'organizzazione e basate sull'attenta valutazione del rischio, partendo dal presupposto che le azioni strutturate di prevenzione risultano sempre più efficaci di quanto non lo siano singole misure isolate, soprattutto se adottate dopo il verificarsi di un incidente e non in chiave preventiva. Pertanto, la realizzazione di interventi formativi sulla gestione di situazioni di possibile conflitto con l'utenza e sul riconoscimento dei segnali di avvertimento relativamente a una potenziale aggressione può configurare un'efficace strategia di prevenzione.

