

LA VIOLENZA NEI LUOGHI DI LAVORO

CLAUDIO CORTESI

cld.cortesi@gmail.com

VIOLENZE NEI LUOGHI DI LAVORO: COSA SONO?

“any action, incident or behaviour, that departs from reasonable conduct in which a person is assaulted, threatened, harmed, injured in the course of, his or her work.”

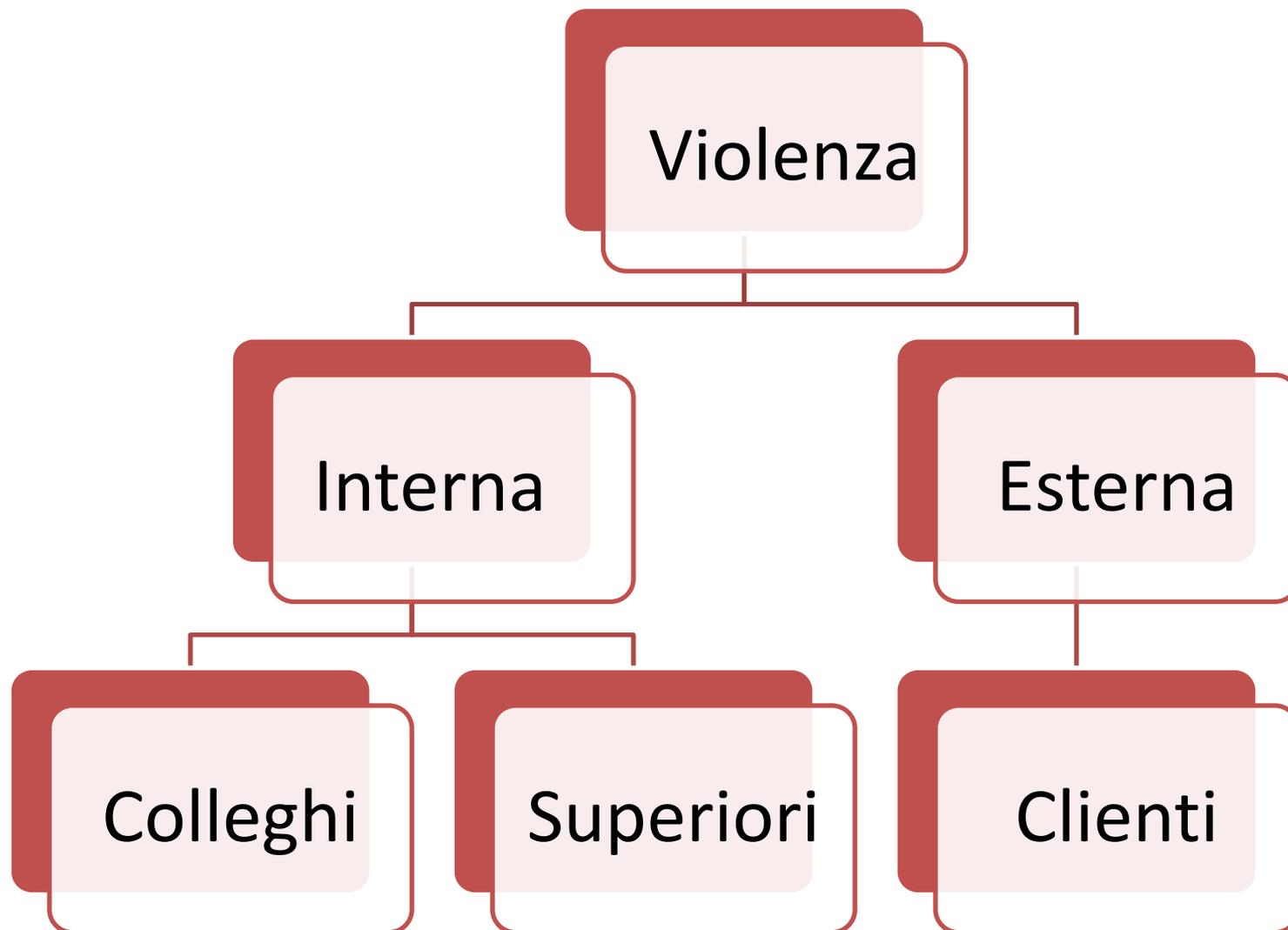
ILO
(International
Labour
Organization)

“The intentional use of power, threatened or actual, against another person or against a group, in workrelated circumstances, that either results in or has a high degree of likelihood of resulting in injury, death or psychological harm, bad development, or deprivation”.

WHO
(World Health
Organization)

“Incidents where staff is abused, threatened or assaulted in circumstances related to their work, including commuting to and from work, involving an explicit or implicit challenge to their safety, well being or health.”

EU



Le professioni più esposte alla violenza esterna

Sono quelle a contatto con il pubblico

- Polizia
- Personale di sicurezza
- Dipendenti di ristoranti e hotel
- Personale sanitario (in particolare infermieri)
- Autisti
- Commessi
- Insegnanti

La violenza può essere

fisica

psicologica

sessuale

Comportamenti violenti a lavoro

Violenza fisica

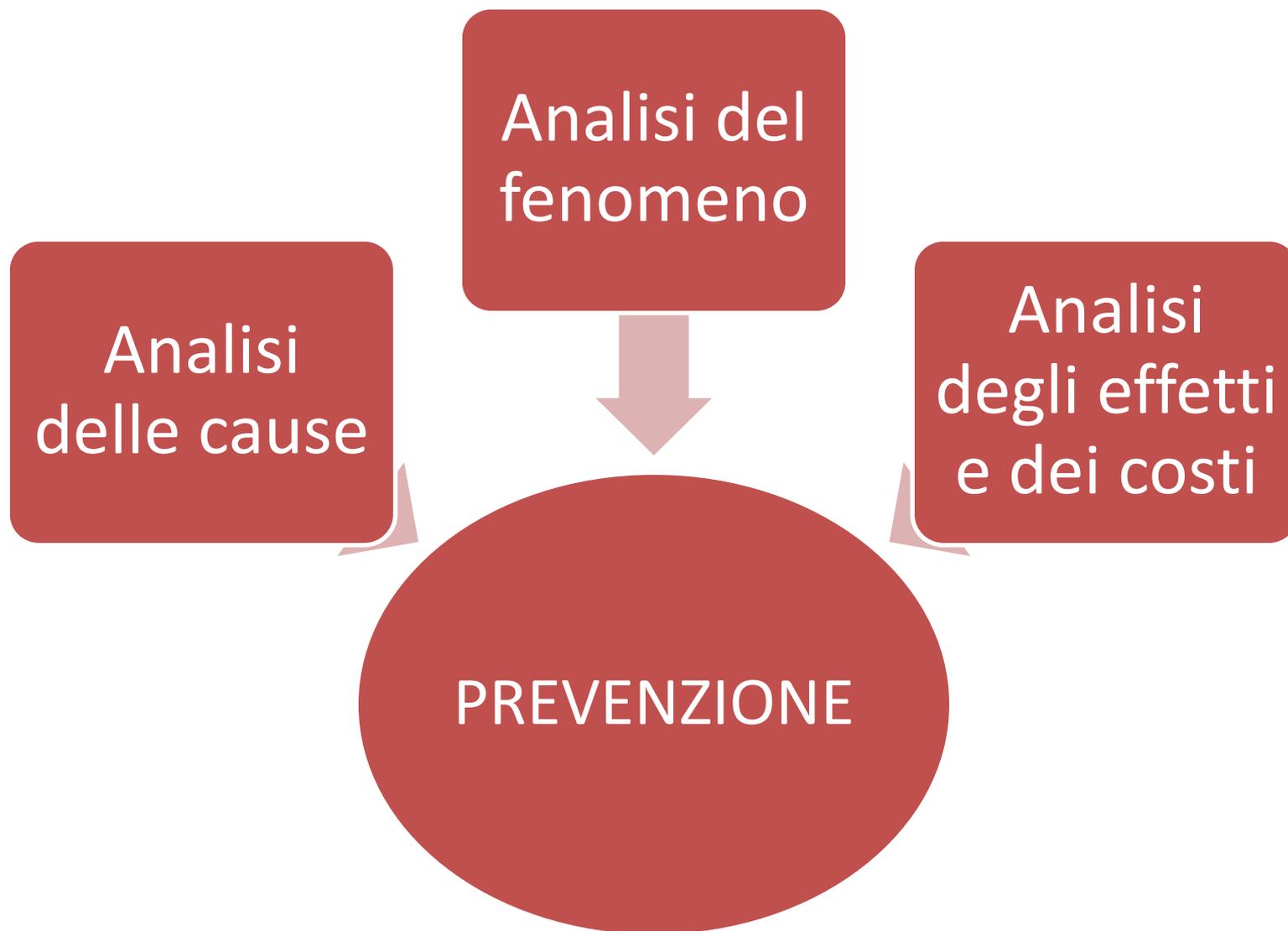
- Mobbing
- Aggressioni
- Intimidazioni
- Ferimento con armi
- Omicidio

Psicologica

- Ostracismo
- Mobbing
- Lasciare messaggi offensivi
- Interferire con il lavoro della vittima
- Molestie

Sessuale

- Stupro
- Palpamenti
- Apprezzamenti espliciti ripetuti
- Stalking



Lo studio più approfondito sul fenomeno è la “European Working Conditions Survey”

Risulta che

Il fattore che meglio
prevede il rischio è il
SETTORE DI LAVORO

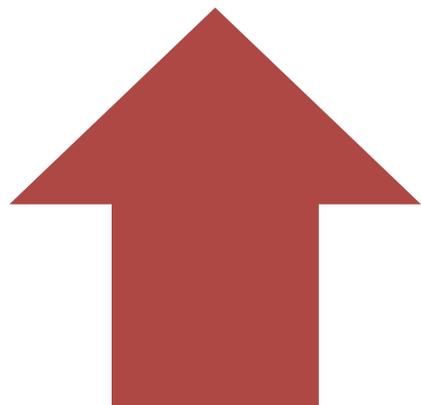
SETTORI PIÙ ESPOSTI

Sanità

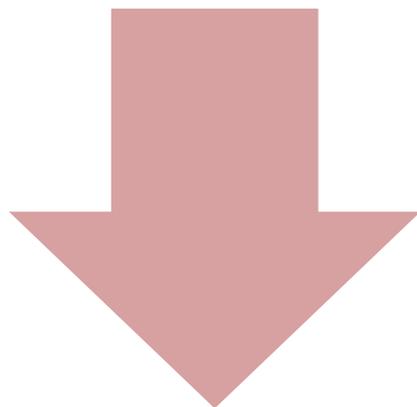
Educazione

Settore pubblico

Difesa

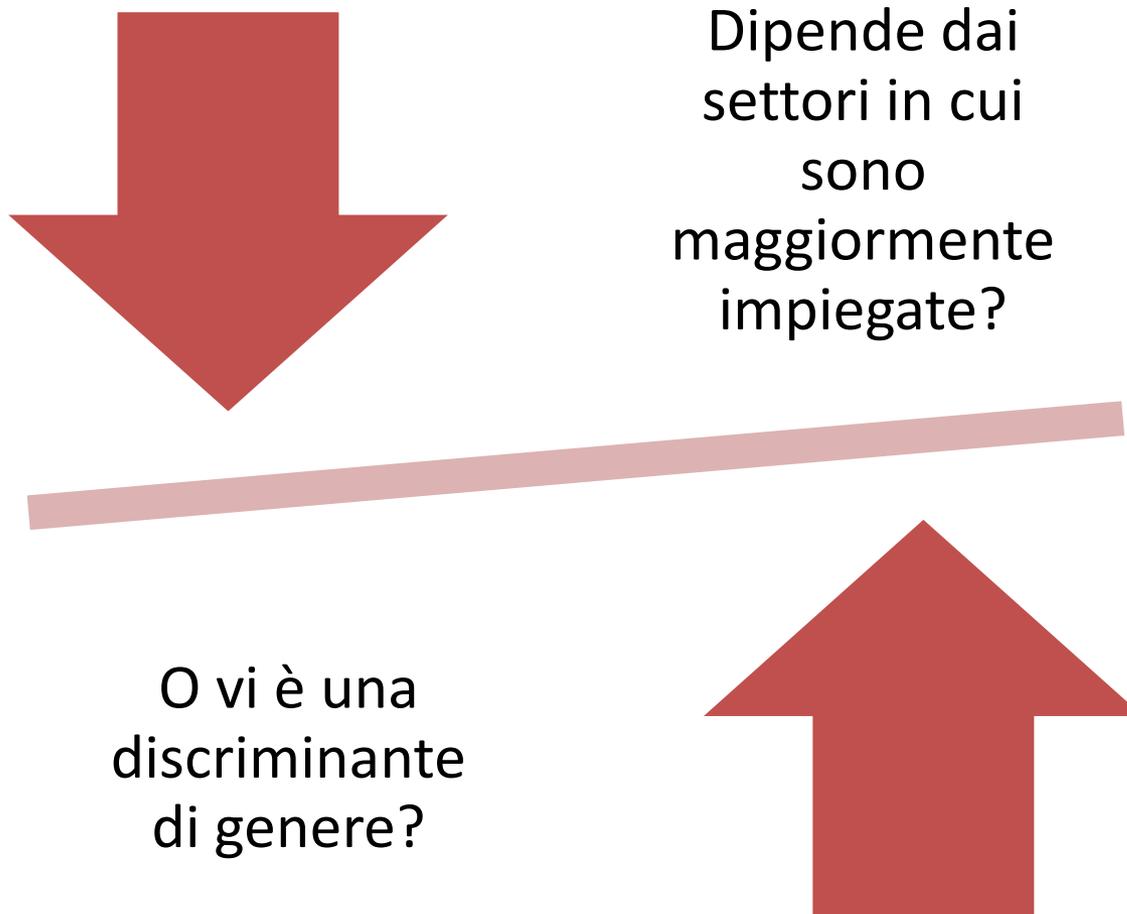


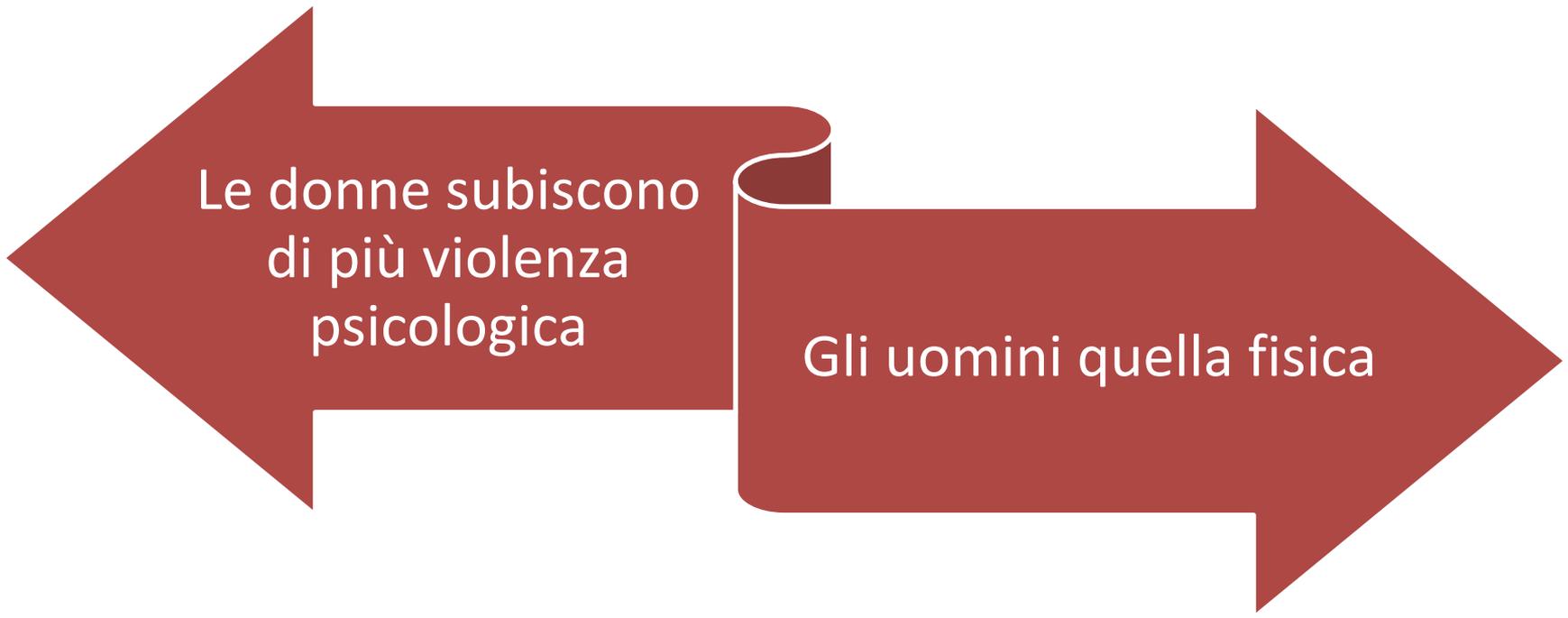
Professioni in cui
il rischio fisico è
più elevato



Hanno più bassi
livelli di rischio
psicosociale

Le donne vittime sono più degli uomini.
Nella letteratura scientifica non vi è consenso sulle cause





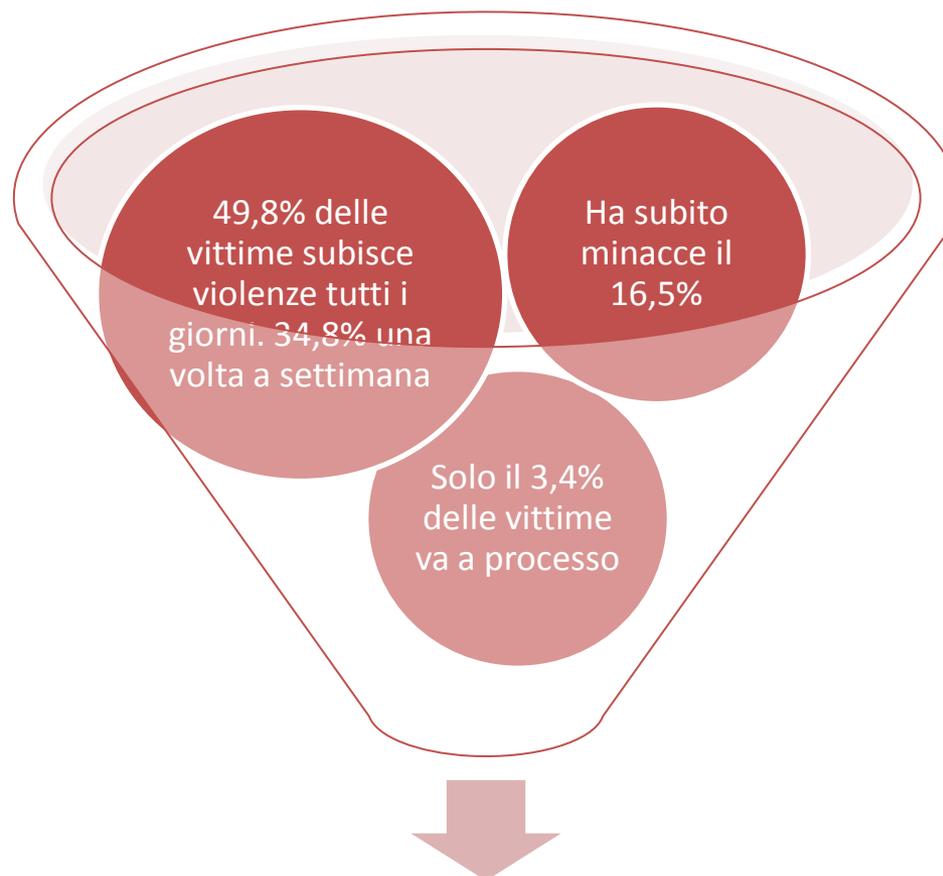
Le donne subiscono
di più violenza
psicologica

Gli uomini quella fisica

Lavoratori vittime

	EU 27	ITALIA
Maltrattamenti verbali	• 10,8%	• 5,8%
Minacce e comportamento umiliante	• 5%	• 2,3%
Violenza fisica	• 1,9%	• 0,2%
Prepotenze o molestie	• 4,1%	• 0,9%

Fonte: European Working Conditions Survey, 2010. Dati in percentuale.



**Chi va a processo vince nel
72% dei casi**

Fonte: ISTAT, Il disagio nelle relazioni lavorative, 2010

FATTORI DI RISCHIO

Quali elementi permettono di
“predire” fenomeni di violenza nei
luoghi di lavoro?

Risulta maggiormente a rischio chi

Lavora a contatto con i soldi

Lavora a contatto con il pubblico

Lavora solo o in piccoli team

Svolge lavori monotoni e ripetitivi

Lavora di notte

Lavora a contatto con persone sotto stress

Cultura organizzativa che favorisce la violenza

Clima aziendale competitivo e stressante

Basso livello di controllo a lavoro

Eccessivo carico di lavoro

Esistenza di più gerarchie aziendali

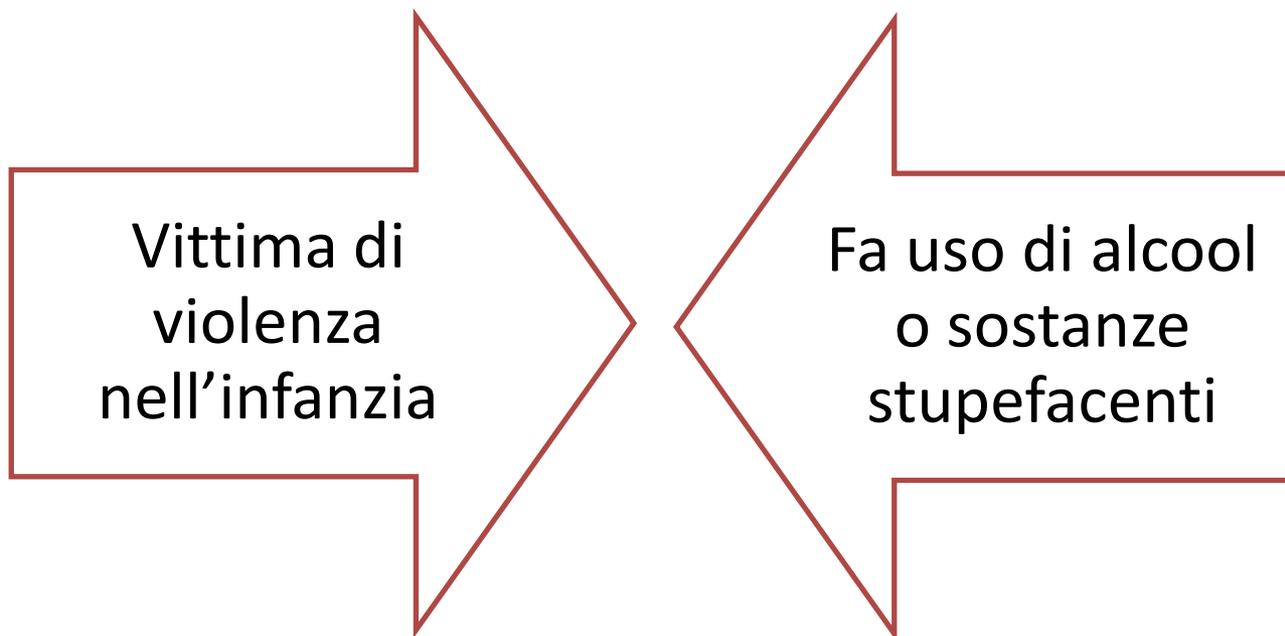
Assenza di management del conflitto

Leadership assente o leadership autoritaria

Forti cambiamenti tecnologici

Fattori di rischio individuali che individuano la probabilità di essere un aggressore

I 2 PIÙ IMPORTANTI



Altri indicatori

Impulsività

Aggressività

Autostima bassa o instabile

Estrema competitività

Frustrazione

Disturbo di personalità

Facilità di accesso alle armi

Caratteristiche della personalità

Indicatori che individuano la probabilità di essere vittima di episodi di violenza

Bassa autostima

Alti livelli di ansia

Nevrosi

Sottomissione

Coscienzioso

Introverso

Effetti sulla vittima

Disturbo Post
Traumatico
da Stress

Irritabilità

Ansia

Depressione

Nei casi più gravi

Paranoia

Suicidio

In famiglia e nella vita sociale

Suscettibilità

Irritabilità

Ipersensibilità
alle critiche

Tendenza
all'isolamento

Ostilità

In azienda

<
produttività

Assenteismo

Abbandono
del posto di
lavoro

Aumento
delle
malattie

PREVENZIONE

Ambiente di lavoro in cui

Tolleranza zero per atteggiamenti/episodi di violenza (scritto in un documento ufficiale e reso noto)

Management condivide gli obiettivi con i dipendenti;

Non ci sono ambiguità rispetto ai ruoli, ai compiti assegnati e alle gerarchie

Management individua e gestisce i conflitti

Capacità di ascolto dei dipendenti (anche tramite la possibilità di segnalazioni anonime)

Coinvolgimento dei sindacati: previsione di un comitato con specifiche competenze e la partecipazione di un rappresentante sindacale

Training ai dipendenti su come comportarsi in caso di episodi violenti

IN CASO DI EPISODIO VIOLENTO

DURANTE

- Predisporre un team di intervento in caso di episodi violenti
- Contattare la polizia

DOPO

- Offrire alla vittima assistenza specialistica e assistenza legale
- Analisi e valutazione del processo di prevenzione per evitare episodi futuri