PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 4 - numero 578 di lunedì 17 giugno 2002

Violenza sul posto di lavoro: come prevenirla

Una scheda dell'Agenzia europea prende in esame le forme di aggressione fisica o psicologica praticate sul lavoro da soggetti esterni all'organizzazione.

L'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro continua nelle iniziative per la prevenzione dei disturbi legati all'attività lavorativa con la pubblicazione di una serie di schede informative.

Dopo la scheda informativa n. 23 sul "mobbing" (si veda n. 576), l'agenzia ha pubblicato un'altra scheda per la prevenzione della violenza sul luogo di lavoro.

Con questo termine si intende la violenza 'esterna', quella che generalmente comprende "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".

Gli attivi di aggressività possono quindi presentarsi sotto forma di comportamenti incivili, come la mancanza di rispetto per gli altri; di aggressioni fisiche o verbali con intento lesivo o di violenza personale con intento nocivo.

Secondo l'agenzia Europea, la violenza colpisce il 4% della popolazione attiva. Questa riferisce di aver subito violenza fisica concreta da parte di persone esterne al posto di lavoro.

I luoghi di lavoro maggiormente a rischio si concentrano prevalentemente nel settore dei servizi, in particolare nei settori della sanità, dei trasporti, del commercio, della ristorazione, finanziario e dell'istruzione. I contatti con i "clienti" aumentano il rischio di subire violenze.
Anche le organizzazioni che rappresentano "simbolicamente" la società, come ad esempio i sistemi di trasporto urbano e i servizi pubblici, e più recentemente anche figure come pompieri e medici in servizio di guardia notturna sono inaspettatamente diventati "bersaglio" di violenze.

Nella scheda sono anche riportati alcuni consigli per prevenire e minimizzare le conseguenze dannose degli episodi di violenza.

La prevenzione passa attraverso l'individuazione dei pericoli, la valutazione dei rischi, l'adozione di misure preventive e la formazione e l'informazione del personale.

Tra gli esempi di misure riportate nella scheda troviamo la creazione di sistemi che consentono una migliore gestione delle code o il ricorso alla posta pneumatica per la regolare movimentazione del denaro dai registratori di cassa.

Fondamentale è anche disporre procedure da seguire in caso di violenza. Scopo essenziale è quello di prevenire ulteriori danni e limitare le conseguenze negative.
E' quindi 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 contribuiscono a diminuire le conseguenze del fatto.

La scheda è disponibile on-line in lingua italiana nel sito dell'Agenzia Europea per la sicurezza e la salute sul lavoro.

I contenuti presenti sul sito PuntoSicuro non possono essere utilizzati al fine di addestrare sistemi di intelligenza artificiale.