

# ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 17 - numero 3668 di giovedì 26 novembre 2015

## Il rischio aggressione sul luogo di lavoro

*L'importanza di prevenire e gestire correttamente possibili episodi di violenza fisica e verbale. A cura di Massimo Servadio.*

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-VISIBILE ?#>

Tra i molteplici rischi potenzialmente in grado di interessare gli ambienti di lavoro, una fonte concreta di pericolo, come sottolineato anche dall'Agenzia Europea per la Salute e la Sicurezza sul lavoro, è rappresentata dalla probabilità di subire un'aggressione fisica e/o verbale nell'espletamento dell'attività lavorativa quotidiana. Non a caso, nella Direttiva 89/39 del Parlamento e del Consiglio europeo del 1989, riguardante l'applicazione di provvedimenti volti a promuovere il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, si faceva già riferimento anche alle possibili forme di violenza. A riguardo gli Stati membri hanno attuato la Direttiva tramite apposita legislazione, elaborando anche linee guida per la prevenzione della violenza sul lavoro. Per quanto concerne il nostro Paese, il riferimento legislativo principale rispetto a questa tematica rimane il D. Lgs. 81/08 e nello specifico l'articolo 28, nel quale si sottolinea che la valutazione deve riguardare "*tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari*". A supporto poi dell'importanza di valutare e gestire correttamente questa tipologia di rischio, da parte dei Responsabili di Servizio Prevenzione e Protezione e delle figure del Sistema Sicurezza, vi sono i dati di uno studio svolto a livello comunitario il quale rivela come il 4% della popolazione lavorativamente attiva riferisca di aver subito violenza fisica da parte di persone esterne, non inserite quindi all'interno dell'organizzazione di appartenenza. Si parla in questo caso di violenza fisica, ma è altamente probabile che la percentuale riportata aumenti vertiginosamente nel caso si considerino anche altre forme più "lievi" di aggressione (ad esempio verbali).

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0388] ?#>

E' opportuno quindi definire cosa si intenda per violenza sul posto di lavoro: con questo termine si fa riferimento a qualsivoglia episodio in cui si possano riscontrare insulti, minacce o forme di aggressione fisica o psicologica praticate sul lavoro, da soggetti esterni all'organizzazione ma anche interni a quest'ultima, in grado di mettere in pericolo la salute, la sicurezza o il benessere psicofisico della persona. Le motivazioni del gesto violento possono essere molteplici e riguardare anche una componente razziale o sessuale.

Nonostante vi sia una quota di imprevedibilità rispetto agli atti di violenza, è possibile comunque rintracciare ambienti e tipologie di lavoratori maggiormente a rischio. In relazione agli ambienti, genericamente il settore dei servizi sembra essere il più soggetto al rischio, e nel particolare le organizzazioni che operano nei settori della sanità, dei trasporti, del commercio, della ristorazione, nel settore finanziario e nell'istruzione. Per quanto concerne invece le diverse attività, sono da considerarsi maggiormente a rischio gli operatori che:

- manipolano denaro o beni di valore;
- distribuiscono o gestiscono farmaci dal notevole valore economico;
- devono assistere pazienti aggressivi e/o interessati da problematiche mentali;
- hanno frequenti rapporti con l'utenza (specie se trattasi di utenza sottoposta a stress per varie cause quali le lunghe attese);
- svolgono lavori di ispezione, controllo o esercizio di pubblica autorità.

E' possibile inoltre individuare nei lavoratori di sesso femminile, portatori di disabilità o che operano da soli o in contesti isolati un maggiore rischio di subire violenze, come anche negli operatori non idoneamente attrezzati contro potenziali aggressioni o non idoneamente formati, in questo senso, dal punto di vista professionale.

E' importante poi porre l'accento sui possibili risvolti negativi che l'aggressione può provocare: senza dubbio le aggressioni a carattere fisico possono portare a lesioni di vario tipo e quindi maggiormente visibili, ma non sono da sottovalutare le possibili

ripercussioni della violenza che non comporti il contatto con l'aggressore. Le conseguenze per il singolo variano notevolmente, dalla demotivazione allo svilimento del lavoro svolto, allo stress ai danni alla salute fisica o psicologica; possono essere presenti sintomi post traumatici come paure, fobie e disturbi del sonno. La vulnerabilità del singolo varia, in definitiva, a seconda del contesto in cui si verifica la violenza e delle caratteristiche individuali ma in ogni caso risulta estremamente complesso prevedere come la potenziale vittima reagirà agli atti di violenza psicologica. Come tutte le tipologie di rischio per le quali non si mettano in campo azioni utili ad una corretta gestione, anche le aggressioni possono impattare sull'insieme dell'organizzazione: è verosimile infatti che gli effetti negativi si traducano in maggiore assenteismo, perdita di motivazione e produttività, deterioramento dei rapporti di lavoro.

Le misure di prevenzione attuate per limitare il rischio aggressione sono prevalentemente di tipo strutturale e di tipo organizzativo. Alcune misure di tipo strutturale possono essere, ad esempio:

- eliminare, per quanto possibile, oggetti o attrezzature che possono essere utilizzate come corpi contundenti o taglienti (ad es. tagliacarte, forbici, vasi, ecc...);
- dotare le postazioni a contatto con il pubblico di barriere fisiche;
- mantenere adeguati livelli di illuminazione artificiale nella struttura e nelle aree annesse (parcheggi, vie di transito esterne, ecc.) al fine di limitare il rischio di aggressioni;
- assicurare la presenza nei locali di telefoni e/o altri ausili per dare l'allarme in caso di bisogno.

Le misure di tipo organizzativo possono invece essere, sempre a titolo esemplificativo:

- adeguata formazione del personale;
- effettuazione di un'opportuna campagna informativa/formativa legata alla gestione dei clienti e dei possibili conflitti;
- gestione dell'organizzazione del personale operante garantendo la presenza di un numero di lavoratori minimo;
- realizzazione di una procedura atta a chiamare le forze dell'ordine in caso di situazioni non gestibili dagli operatori.

Più nello specifico, rispetto ad un intervento di carattere formativo, sarebbe opportuno che i lavoratori soggetti a rischio aggressione ricevessero nozioni teoriche spendibili nel quotidiano, riguardanti, in sintesi:

- un approfondimento sul rischio aggressione, sulla sua individuazione, rilevazione e valutazione quale rischio professionale;
- l'acquisizione di specifiche tecniche al fine di prevenire e gestire situazioni critiche a rischio di aggressione;
- l'introduzione di conoscenze e modalità di gestione di situazioni critiche e di controllo degli utenti aggressivi.

In conclusione, le Organizzazioni e i Sistemi Sicurezza aziendali dovrebbero intervenire prima che si verifichi un'aggressione fisica o verbale con interventi adatti alle particolari circostanze dell'organizzazione e basarsi su attente valutazioni del rischio, nell'ottica sempre valida che gli approcci che fanno affidamento in primo luogo sulla prevenzione risultano più efficaci di singole misure isolate, adottate dopo che si è verificato un incidente. In questo senso, l'erogazione di una formazione sulla gestione delle situazioni difficili con l'utenza e sul riconoscimento dei segnali di avvertimento relativamente ad una potenziale aggressione può diventare una strategia cruciale di prevenzione.

## **Massimo Servadio**

*Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni*



Questo articolo è pubblicato sotto una [Licenza Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).