

# 2025

## AIRESPSA SCHOOL

**Dalla applicazione delle regole alla gestione dei rischi**

6-7 Novembre 2025

Zan Hotel Europa - Bologna

***La Prevenzione delle molestie e violenze nei  
luoghi di lavoro***

***Dott.ssa Priscilla Dusi***

Socia Aifos Coordinatrice Gruppo Rischi Psicosociali CIIP

Psicologa del Lavoro e delle Organizzazioni; socia Siplo membro del Tavolo di Lavoro sulle Molestie e violenze di genere della Consigliera di Parità della Regione Liguria; Presidente Associazione Italiana Formatori Delegazione Liguria.

# *La Prevenzione delle molestie e violenze nei luoghi di lavoro*

**CiIP**  
Consulta Interassociativa  
Italiana per la Prevenzione



**PRIMO DOCUMENTO DI CONSENSO**  
La prevenzione delle molestie e violenze negli ambienti di lavoro

A cura del Gruppo di Lavoro CiIP Rischi psicosociali

ACARR, SIE, yr, afos, SNOP, AIPMSA, UNIPSI



Link al documento:

[https://www.ciip-consulta.it/index.php?option=com\\_phocadownload&view=file&id=78:18-primo-documento-di-consenso-la-prevenzione-delle-molestie-e-violenze-negli-ambienti-di-lavoro&Itemid=609](https://www.ciip-consulta.it/index.php?option=com_phocadownload&view=file&id=78:18-primo-documento-di-consenso-la-prevenzione-delle-molestie-e-violenze-negli-ambienti-di-lavoro&Itemid=609)

# CIIP, Consulta Interassociativa Italiana della Prevenzione

La **Consulta Interassociativa Italiana per la Prevenzione (CIIP)** è una associazione nata nel 1990 per volontà di alcune tra le più rappresentative Associazioni professionali e scientifiche che operano nei settori della medicina del lavoro, psicologia del lavoro, dell'igiene industriale, della prevenzione ambientale, della sicurezza del prodotto e dell'ergonomia. Si pone oggi come uno strumento per l'integrazione delle conoscenze e l'armonizzazione delle risposte alle problematiche della prevenzione e della sicurezza dei lavori.



# CIIP, Consulta Interassociativa Italiana della Prevenzione

## **Gli scopi che CIIP si prefigge sono:**

- affrontare i complessi problemi relativi alla tutela della salute delle popolazioni e alla protezione dell'ambiente al fine di ricercare le più adeguate risposte normative e tecnico - organizzative necessarie per efficaci interventi di prevenzione;
- promuovere la diffusione della cultura di prevenzione dei rischi da lavoro e di tutela della salute dei lavoratori
- formulare proposte precise relative a figure professionali indicate sia dai D.Lvi 626/94 e 81/08 sia da altre norme di derivazione comunitaria, ma non ancora - o non sufficientemente - definite nei contenuti e nei requisisti professionali al fine di delineare in maniera inequivocabile le capacità e le attitudini di cui devono essere in possesso le persone responsabili delle attività di protezione e prevenzione dei rischi professionali per la salute e la sicurezza dei lavoratori;
- promuovere attività e iniziative di aggiornamento e la formazione permanente delle predette figure professionali;
- organizzare, direttamente o indirettamente, ricerche e studi, dibattiti e altre iniziative di particolare rilevanza per l'elaborazione di sintesi interdisciplinari su temi specifici e per la successiva proposizione di dette sintesi nelle sedi decisionali internazionali, comunitarie, nazionali e regionali;
- sostenere l'impegno politico e culturale per lo sviluppo integrato di un sistema di prevenzione finalizzato alla rimozione dei rischi con particolare riferimento alla rete dei Servizi e presidi pubblici.

# **Dal 2014: Gruppo di lavoro stress lavoro correlato e aggressioni**

## **Attività recenti**

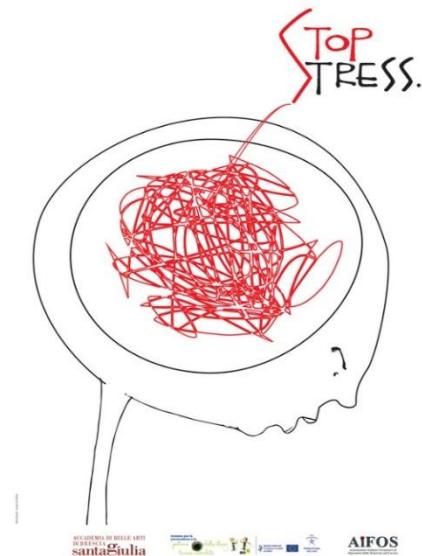
**17/12/2019 Aggressioni sul posto di lavoro: alcune proposte per la prevenzione  
Lettera a Ministero della Salute**

**06/06/2022 Proposte operative per la prevenzione delle aggressioni in ambito sanitario - ONSEPS  
Osservatorio Nazionale sulla Sicurezza degli Esercenti le Professioni Sanitarie e Socio Sanitarie**

**06/01/2023 Primo documento di consenso sui rischi psicosociali**

## **Gruppo multidisciplinare rischi psicosociali**

Antonia Ballottin (SNOP, SIPLO) e Priscilla Dusi (AIFOS) coordinamento, Laura Bodini (CIIP), Quintino Bardoscia, Danilo Bontadi, Umberto Candura, Paolo Santucci (ANMA), Renata Borgato (Ambiente&Lavoro), Paola Cenni, Alberto Crescentini (SIPLO), Annalisa Lama e Patrizia Serranti (SIE), Maria Frassine (AIFOS), Antonia Guglielmin (SNOP), Maurizio Martinelli e Katia Razzini (UNPISI), Modesto Prosperi (casa RLS Milano), Federico Modeo (AIRESPSA), Maria Pia Cancellieri, Claudia Fabris, Maria Grazia Fulco



## DALLO STRESS LAVORO CORRELATO AI RISCHI PSICOSOCIALI

Tutte le indicazioni normative e scientifiche degli ultimi anni convergono sulla necessità ed opportunità di aprire la prospettiva della prevenzione ad una **analisi più ampia e corrispondente** non solo a **nuovi fattori di rischio** (es. telelavoro) ma anche alla **dimensione individuale**.

Il Quadro strategico dell'UE 2021-2027 “Salute e sicurezza sul lavoro in un mondo del lavoro in evoluzione” i problemi di salute mentale colpiscono circa 84 milioni di persone nell'UE: la **mancanza di interazione sociale, l'uso crescente delle tecnologie** e la ricerca di nuovi equilibri tempi di vita-lavoro ha determinato un ulteriore **aumento a rischi psicosociali ed ergonomici**.

La Risoluzione del Parlamento europeo del 5 luglio 2022 sulla salute mentale nel mondo del lavoro digitale (2021/2098 INI) ricorda che esistono **molestie e discriminazioni** che sono una frequente fonte di stress e di distacco dal luogo di lavoro e sottolinea l'importanza di **adottare un approccio individuale e organizzativo**, includere una **politica anti-molestie** nelle misure di salute e sicurezza nel mondo del lavoro e di favorire il reinserimento nel mondo del lavoro di coloro che sono affetti da problemi psicosociali.

# RISCHI PSICOSOCIALI

		FATTORI DI CONTESTO	FATTORI DI CONTENUTO
FATTORI DI RISCHIO PSICOSOCIALE	ASPECTI ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO	FATTORI SOCIALI SUL LAVORO	AMBIENTE DI LAVORO, ATTREZZATURE E ATTIVITÀ PERICOLOSE
	ruoli e aspettative, controllo del lavoro o autonomia, richieste di lavoro, carico di lavoro e ritmo di lavoro, orario di lavoro e orari	relazioni interpersonali, comando, cultura organizzativa/di gruppo di lavoro (riconoscimento e ricompensa, sviluppo di carriera, supporto)	disponibilità, idoneità, affidabilità, manutenzione o riparazione delle apparecchiature inadeguate, mancanza di spazio, scarsa illuminazione e rumore eccessivo
<b>FACTORS SLC 2010</b>	<b>gestione del cambiamento organizzativo</b>	<b>supervisione</b>	<b>lavorare in condizioni o situazioni estreme, come temperature molto alte o basse o in quota</b>
<b>FACTORS SLC AGGIUNTIVI</b>	<b>lavoro a distanza e isolato</b>	<b>civiltà e rispetto</b>	<b>dover operare in ambienti instabili come zone di conflitto</b>
	<b>sicurezza del lavoro e lavoro precario</b>	<b>equilibrio tra lavoro e vita privata</b>	
	<b>tolleranza all'uso delle nuove tecnologie</b>	<b>violenza sul lavoro, molestie, bullismo e vittimizzazione</b>	<b>dover operare con utilizzo di strumenti tecnologici</b>



# GRUPPO DI LAVORO RISCHI PSICOSOCIALI CIIP



## QUALI OBIETTIVI RAGGIUNGERE?

Il gruppo di lavoro intende fornire un suo primo contributo alla discussione e rinnovare l'impegno di CIIP e della Associazioni a:

- promuovere le competenze organizzative delle figure interne al sistema di prevenzione di impresa;
- sostenere con iniziative la sensibilizzazione alla cultura del benessere valorizzando il contributo interdisciplinare (es. psicologi, ergonomi...) e di collaborazione tra i diversi ruoli organizzativi (es. HR);
- raccogliere e diffondere esperienze, strumenti e soluzioni sulla gestione delle violenze e molestie anche considerando le diverse specificità aziendali, i comparti e le complessità organizzative;
- promuovere «l'ascolto attivo» del sistema lavorativo aziendale e istituzionale;
- confrontarsi su analisi e soluzioni/proposte operative.

# NUOVO DOCUMENTO CIIP

## PERCHÉ UN NUOVO DOCUMENTO?

- Focus su molestie e violenze nei luoghi di lavoro
- Metodi di valutazione da adottare
- Sensibilizzazione al tema
- Raccolta buone prassi



## ARGOMENTI DEL DOCUMENTO:

### 1. VIOLENZA SUL LAVORO E RISCHI PSICOSOCIALI

**“violenza e molestie” nel mondo del lavoro indica un insieme di pratiche e di comportamenti inaccettabili, o la minaccia di porli in essere, sia in un'unica occasione, sia ripetutamente, che si prefiggano, causino o possano comportare un danno fisico, psicologico, sessuale o economico, e include la violenza e le molestie di genere**

(Convenzione ILO 190)

### LEGGE N. 4 DEL 15 GENNAIO 2021

- Riguarda tutti i lavoratori
- Considera episodi di molestie e violenze subite, indipendentemente se causati da esterno o interno
- **Si integra alla tutela della salute e sicurezza: valutazione del rischio, misure di prevenzione**
- Prevede formazione di tutto il sistema aziendale
- Prevede attenzione al singolo

## **RACCOMANDAZIONE SULL'ELIMINAZIONE DELLA VIOLENZA E DELLE MOLESTIE NEL MONDO DEL LAVORO**

---

### **I settori a maggiore probabilità di esposizione**

- IL SETTORE SANITARIO,
- IL SETTORE DEI SERVIZI DI ALLOGGIO E DI RISTORAZIONE
- I SERVIZI SOCIALI
- I SERVIZI DI EMERGENZA
- IL SETTORE DEI TRASPORTI
- L'ISTRUZIONE
- L'INTRATTENIMENTO

### **Le modalità lavorative a maggiore probabilità di esposizione**

- IL LAVORO NOTTURNO
- IL LAVORO SVOLTO IN MANIERA ISOLATA

## **Decreto-legge 159/2025 del 31/10/2025**

### **Misure urgenti per la tutela della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro e in materia di protezione civile**

#### **Modifiche all'Articolo 15 - Misure generali di tutela 1. Le misure generali di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro sono:**

- a) la valutazione di tutti i rischi per la salute e sicurezza;
- b) la programmazione della prevenzione, mirata ad un complesso che integri in modo coerente nella prevenzione le condizioni tecniche produttive dell'azienda nonché l'influenza dei fattori dell'ambiente e dell'organizzazione del lavoro;
- c) l'eliminazione dei rischi e, ove ciò non sia possibile, la loro riduzione al minimo in relazione alle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico;
- d), e) .....
- **z-bis) la programmazione di misure di prevenzione di condotte violente o moleste nei confronti dei lavoratori, come definiti all'articolo 2, comma 1, lettera a), nei luoghi di lavoro di cui all'articolo 62**

# I DATI SU AGGRESSIONI E VIOLENZE PROFESSIONALI

## Panoramica globale alla violenza e alle molestie sul lavoro 2022



La ricerca «**Esperienze di violenza e molestie sul lavoro: Una prima indagine globale**» a cura di ILO - Lloyd's Register Foundation - **Gallup**

- **una persona su cinque (22,8 per cento o 743 milioni)** occupata che **ha vissuto almeno una forma di violenza e molestie sul lavoro** durante la propria vita lavorativa.
- **8,5 %** (277 milioni) occupata ha vissuto **violenza e molestie fisiche** sul lavoro.
- **17,9 %** (583 milioni) occupata ha vissuto **violenza e le molestie psicologiche**
- **6,3 %** (205 milioni) occupata ha vissuto **violenza e molestie sessuali** sul lavoro durante la propria vita lavorativa.

# I DATI SU AGGRESSIONI E VIOLENZE PROFESSIONALI

## Indagine OSH Pulse 2022 sui rischi psicosociali e sulla salute mentale

Gli intervistati che riferiscono di essere **esposti a fattori di rischio psicosociali:**

- 46% forte pressione temporale o sovraccarico di lavoro
- 26% scarsa comunicazione o cooperazione all'interno della propria organizzazione
- 18% mancanza di autonomia o mancanza di influenza sul ritmo di lavoro o sui processi lavorativi
- **16% violenza o abusi verbali** da parte di clienti, pazienti, alunni, ecc.
- **7% molestie o mobbing sul lavoro**

% degli intervistati che lamentano **problematiche di salute causate** o aggravati dal lavoro:

- 37% stanchezza generale
- 27% stress, ansia o depressione

# I DATI SU AGGRESSIONI E VIOLENZE PROFESSIONALI

## Infortuni in Italia

La maggior parte delle violenze, aggressioni, minacce sono esercitate da **persone esterne all'azienda**, come nel caso di rapine, di aggressioni ad autisti o a personale sanitario (61%), in **minor misura gli eventi sono riconducibili a liti e incomprensioni tra colleghi**.

**INFORTUNI IN OCCASIONE DI LAVORO DEFINITI POSITIVI DA AGGRESSIONI E VIOLENZE  
VAR. ESAW/3 DEVIAZIONE CODICI '81, 82, 83, 85, 89'  
PER GESTIONE - ANNI DI ACCADIMENTO 2019-2023**

	2019	2020	2021	2022	2023
Agricoltura	93	74	74	83	106
Industria e servizi	6.253	4.175	4.851	5.638	5.952
Dipendenti Conto Stato	555	223	353	548	755
<b>Totale Gestioni</b>	<b>6.901</b>	<b>4.472</b>	<b>5.278</b>	<b>6.269</b>	<b>6.813</b>

Fonte - Archivi statistici Inail - dati rilevati al 31.10.2024

Nota: sono escluse le aggressioni occorse a studenti e quelle derivanti da animali

# I DATI SU AGGRESSIONI E VIOLENZE PROFESSIONALI

## I SETTORI DI ATTIVITÀ ECONOMICA più colpiti

- il **43%** dei lavoratori appartiene alla Sanità e assistenza sociale
- il **15%** al Trasporto e magazzinaggio
- il **10%** al Noleggio e servizi di supporto alle imprese

### La PROFESSIONE SVOLTA:

Nel **settore sanitario** sono prevalentemente colpiti **infermieri** e **operatori sociosanitari e operatori socioassistenziali**

Nel **Trasporto e magazzinaggio** le aggressioni riguardano i **conduttori di veicoli**, seguono **i tecnici del trasporto** (capi treno ferroviari)

Nei **servizi di supporto alle imprese** i lavoratori più colpiti da atti violenti sono impiegati nei **servizi di sicurezza e vigilanza** e nelle **attività di pulizia**

**I vigili urbani** che raccolgono l'80% dei casi del comparto Pubblica amministrazione **le insegnanti**, in particolare delle scuole primarie (90% degli infortuni di settore) **gli addetti alle vendite** col 45% dei casi del settore Commercio.

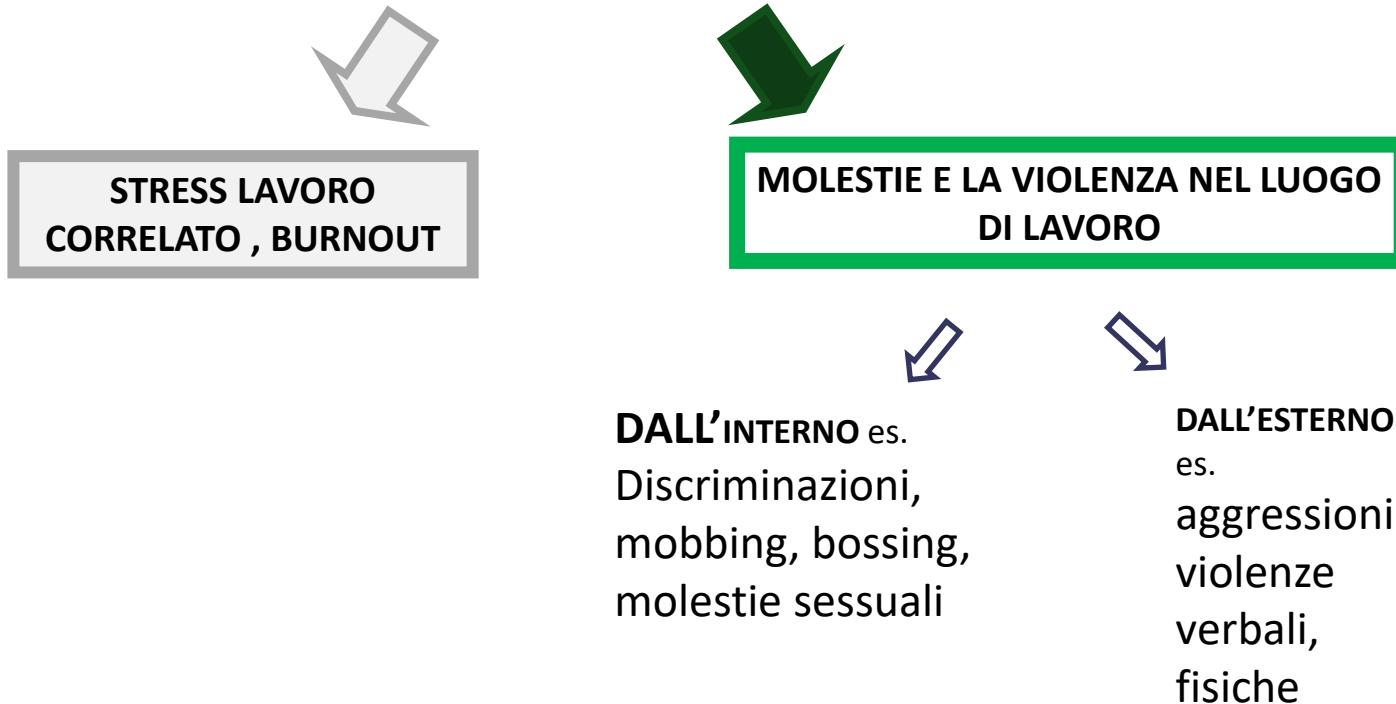
# DEFINIZIONI COMUNI

- Violenza fisica:** azione violenta intensa come percosse (che non provocano lesioni personali), sputi, graffi, morsi, pizzicotti, pugni, spinte energiche contro suppellettili o pareti, calci, strozzamento o strangolamento, ferita da arma
- Violenza verbale:** aggressione verbale, insulti, offese, minacce, calunnie, diffamazione lesive dell'onore della persona
- Bullismo/Mobbing:** insieme di comportamenti molesti/violenti e persecutori posti in essere sul luogo di lavoro
- Discriminazione:** trattamento ingiusto o sfavorevole riservato ad una persona o ad un gruppo di persone, sulla base di caratteristiche personali come: razza, etnia, sesso, genere, religione, età, disabilità, salute\*, orientamento sessuale.
- Molestia/violenza sessuale:** atti inaccettabili, o la minaccia di porli in essere, sia in un'unica occasione, sia ripetutamente, che si manifestano con azioni o comportamenti indesiderati – fisici, verbali o non verbali – che hanno una connotazione sessuale.

# VIOLENZE E AGGRESSIONI SONO PARTE DEI RISCHI PSICOSOCIALI

I FATTORI CHE DETERMINANO IL RISCHIO APPARTENGONO AGLI “ ASPETTI DI PROGETTAZIONE, ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL LAVORO, ED I LORO CONTESTI AMBIENTALI E SOCIALI, CHE POTENZIALMENTE POSSONO DAR LUOGO A DANNI DI NATURA PSICOLOGICA, SOCIALE O FISICA”.

## Effetti della mancata gestione



## **ARGOMENTI DEL DOCUMENTO:**

### **2. MODALITA' DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO VIOLENZE E AGGRESSIONI**

**La valutazione** richiede l'impegno di tutta l'azienda, a partire dalla direzione che progetta e gestisce l'organizzazione del lavoro favorendo la partecipazione ed il feedback da parte dei lavoratori per aiutare a determinare l'efficacia delle misure di prevenzione

- **ADOZIONE DI UNA POLITICA AZIENDALE DI TOLLERANZA ZERO**
- **VALUTAZIONE DEL RISCHIO**
- **IDENTIFICAZIONE DI MISURE CORRETTIVE COLLETTIVE ED INDIVIDUALI**
- **VERIFICA DI EFFICACIA CON MONITORAGGIO DEL FENOMENO NEL TEMPO**
- **DEFINIZIONE DEL SISTEMA DI SUPPORTO AI SINGOLI ED AL GRUPPO DI APPARTENENZA**

# LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO AGGRESSIONI

---

## I determinanti di rischio:

- Tipo di servizio al pubblico o di attività
- Tipo di utenza o contesto in cui si svolge l'attività
- Fattori individuali (genere, età...)
- Condizioni di vulnerabilità (lavoro in solitario, lavoro notturno...)

# TIPOLOGIE DI ATTIVITÀ A RISCHIO



- lavoro **non prevede contatti** con il pubblico esterno
- lavoro prevede un servizio al pubblico **destinato all'utente che lo richiede** (ad es. sanità, scuola, servizi di sportello, servizi bancari, trasporti)
- Il lavoro prevede un servizio al pubblico che espone a situazioni di **conflitto con l'utente** (ad es. ispezioni, vigilanza, controllo accessi, riscossione crediti, affido minori)
- Il lavoro comporta attività di prevenzione/contrastò alla criminalità ed **espone a possibili attacchi** (ed es. manipolazione di denaro o altri valori, tutela ordine pubblico e servizi pubblica sicurezza, attività presso siti di interesse politico, militare, sociale)

## LE AGGRAVANTI

---

- CARENZA DI PERSONALE
- Turnover
  
- CARENZA DI COMUNICAZIONE
- comunicazione verso l'interno e nei confronti dell'utenza
- mancanza di formazione al personale
- segnalazione del problema

## CULTURA ORGANIZZATIVA

- Politica aziendale di benessere e prevenzione delle violenze e aggressioni dall'interno
- Attenzione alle regole di comportamento e rispetto tra le persone, conflittualità
- Integrazione di competenze specifiche che supportino l'organizzazione

# COSA VALUTARE

- **SEGNALAZIONI**
  - **TIPOLOGIA DI ATTIVITA'**
  - **CAMBIAMENTI ORGANIZZATIVI**
  - **SISTEMA INTERNO**
- 

## PER EVENTI DERIVANTI DALL'INTERNO

Attivazione indagine ad hoc

Collegamento con quanto indicato dal Codice di Condotta e Codice Disciplinare aziendale



Permette di individuare i GRUPPI OMOGENEI su cui procedere con priorità alla **valutazione dei fattori di rischio** che riguardano:

- **CONTESTO ORGANIZZATIVO**
- **AMBIENTE DI LAVORO**
- **AREA ESTERNA ALLA STRUTTURA**
- **AREA PARCHEGGIO**
- **LAVORO FUORI SEDE**
- **LAVORO ONLINE**

# L'integrazione con altri sistemi di prevenzione e gestione del benessere

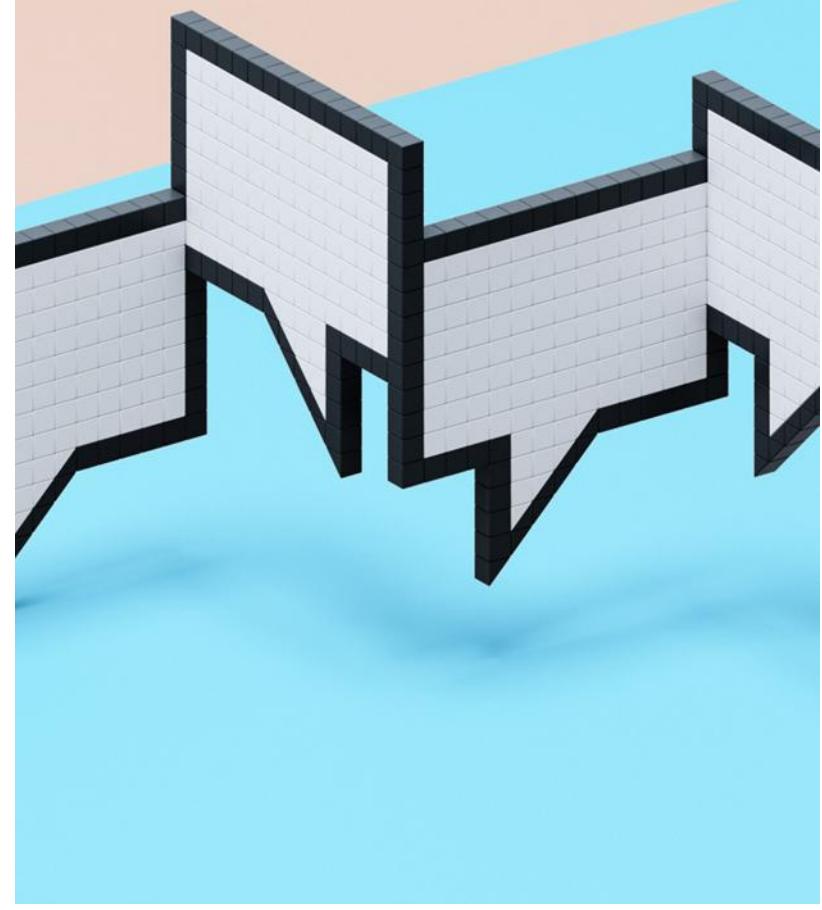


**La Prassi di Riferimento UNI/PdR 125:2022** nasce dalla pubblicazione della **Legge n. 162/2021** e del **Decreto attuativo del 19 Aprile 2022**.

È di portata nazionale ed esplicita gli **indicatori per garantire le Pari Opportunità tra uomo e donna**.

Tra i temi oggetto del Piano Strategico per la Parità di genere si ritrova proprio l'oggetto di questo documento:

- *Selezione ed assunzione (recruitment)*
- *Gestione della carriera*
- *Equità salariale*
- *Genitorialità, cura*
- *Conciliazione dei tempi vita-lavoro (work-life balance)*
- ***Attività di prevenzione di ogni forma di abuso fisico, verbale, digitale (molestia) sui luoghi di lavoro***



# L'integrazione con altri sistemi di prevenzione e gestione del benessere



## 2.3 L'integrazione con altri sistemi di prevenzione e gestione del benessere

- L'UNI ISO 45003:2021 (*Linee guida per la gestione dei rischi psicosociali sul lavoro*) è una norma internazionale che si integra con l'UNI ISO 45001 (Salute e Sicurezza sul lavoro): aiuta le Organizzazioni a creare un ambiente di lavoro più sano invitando ad attenzionare le relazioni interpersonali e i fenomeni di molestie e violenze nei luoghi di lavoro.
- L'UNI ISO 30415:2021 (*Gestione delle risorse umane - Diversità e inclusione*) è uno standard internazionale che fornisce linee guida per promuovere la diversità e l'inclusione nelle Organizzazioni. Tra i vari aspetti trattati, considera anche la prevenzione delle molestie e delle violenze come parte fondamentale di un ambiente di lavoro equo e sicuro.



# L'integrazione con altri sistemi di prevenzione e gestione del benessere

In che modo prevenire le molestie e le violenze?

**ISO 26000:2020 (Guida alla Responsabilità sociale) e SA8000 (Social Accountability 8000)** invita le Organizzazioni a “prevenire e affrontare molestie, violenze, abusi fisici o psicologici sul lavoro, sia da parte del datore di lavoro, dei colleghi, che di terze parti”

Identificare e valutare i rischi di violazione dei diritti umani comprese molestie e violenza

Agire tempestivamente nel caso in cui emergano casi di abuso

Collaborare con le parti interessate per rafforzare le tutele



## ARGOMENTI DEL DOCUMENTO:

### 3. I ruoli coinvolti: interni ed esterni all'organizzazione

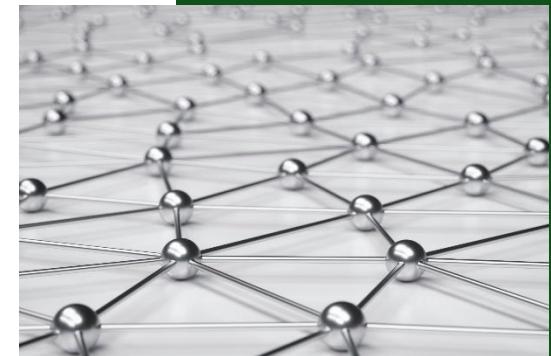
#### I ruoli Interni H &S:

- Datore di lavoro
- Dirigente
- Preposto
- HSE Manager, RSPP, ASPP
- RLS
- Medico Competente

# Altri ruoli interni all'Organizzazione

## Risorse umane (HR)

- Collaborazione con le figure della prevenzione per integrare il tema della valutazione dei rischi dove utile e supportare nella identificazione e implementazione delle misure di prevenzione
- Collaborazione con il MC nella programmazione della sorveglianza sanitaria e nella ricollocazione/riprogettazione del lavoro assegnato coerente con la tutela della salute e l'inquadramento contrattuale
- Presidio o supporto diretto dei canali di ascolto e segnalazione (in linea con i principi della protezione del segnalante)
- Attivazione di interventi e, se necessario, sanzioni disciplinari in coordinamento con il management e le strutture competenti
- Offerta di ascolto o supporto consulenziale alla persona coinvolta
- Raccolta e analisi di dati su casi, interventi e feedback, in ottica di miglioramento continuo e trasparenza
- Redazione di reportistica interna o da integrare in eventuali bilanci di sostenibilità o nel Gender Equality Plan



# Altri ruoli interni all'Organizzazione



- Figura incaricata alla ricezione delle segnalazioni
- Responsabile della comunicazione
- Psicologo del lavoro
- Comitato guida per l'efficace adozione e la continua applicazione della Politica per la Parità di genere
- CUG

# I ruoli esterni all'organizzazione

Per un'**efficace prevenzione** al rischio molestie e violenze sul luogo di lavoro è opportuno **coinvolgere** attivamente anche altri **Stakeholder**.

Nomina di **un/una Consigliere/a di fiducia che possa**:

- **Accogliere segnalazioni**, nel rispetto della privacy del singolo
- **Offrire supporto psicologico o legale**,
- **Mediare** eventuali conflitti
- **Collaborare** con l'ente per prevenire comportamenti inadeguati.

- ✓ Garantisce **imparzialità e indipendenza**, specialmente nei casi delicati come molestie o mobbing.
- ✓ Le persone tenderanno a sentirsi maggiormente libere nel riferirsi a qualcuno al di fuori della struttura gerarchica.
- ✓ È utile corrispondere ad **una/un professionista specializzata/o** (psicologa/o, giurista, consulente del lavoro, etc.).

# I ruoli esterni all'organizzazione



In alternativa/ad integrazione alla figura di consigliere possono essere efficaci:

- **L'attivazione di uno Sportello d'Ascolto e Supporto psicologico:** uno spazio (fisico o online), in cui gli/le interessati/e possano condividere le eventuali criticità esperite e sviluppare strumenti utili ad affrontare una situazione di disagio.
- **Attivazione di una collaborazione tra Organizzazione e Centri antiviolenza locali:** predisposti per offrire supporto psicologico, legale e sociale alle vittime di molestie gravi o violenza di genere, anche in ambito lavorativo.
- **Coinvolgere le Organizzazioni Sindacali.**

# I ruoli esterni all'organizzazione

## La Consigliera di Parità

La Legge n. 125/1991 confluì nel D.lgs. 198/2006 definisce il ruolo della **Consigliera di Parità**, figura istituzionale nominata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali d'intesa con il Ministro per le Pari Opportunità e da Enti Locali che possiede i seguenti compiti:

- ✓ **Vigilare** contro le molestie e le discriminazioni di genere nel lavoro
- ✓ **Accogliere** segnalazioni in materia, ascoltare e supportare la persona coinvolta
- ✓ **Promuovere** progetti per le pari opportunità, organizzando iniziative formative e campagne di sensibilizzazione
- ✓ **Collaborare** con enti pubblici e privati, tra cui: Consigliere/i di fiducia, CUG, Avvocati/e, Servizi Sociali, Centri antiviolenza, etc.
- ✓ **Intervenire** nell'ambito della contrattazione collettiva in materia.

# ARGOMENTI DEL DOCUMENTO:

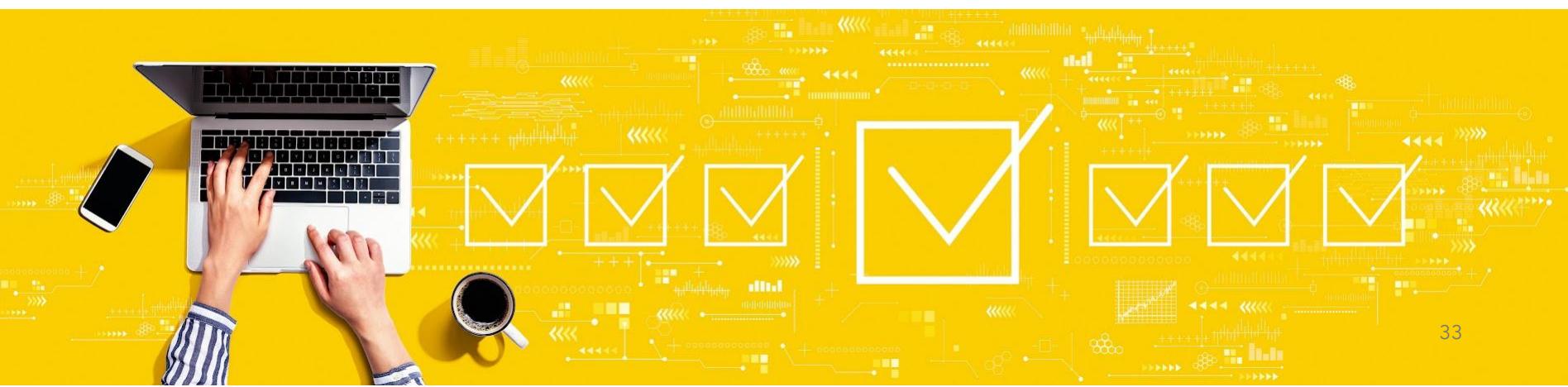
## 4. METODI E STRUMENTI PER LA COMPLESSITÀ' ORGANIZZATIVA

### La scheda di segnalazione



**“Un sistema efficace di gestione delle segnalazioni consente di raccogliere dati fondamentali per l'analisi di eventuali criticità e la prevenzione di recidive.”**

- Le schede devono essere progettate in modo coerente con le informazioni che si ritiene importante tracciare
- L'archiviazione all'interno di un database dei dati raccolti attraverso le singole schede di segnalazione permette di ottimizzare l'elaborazione e l'analisi delle variabili e l'individuazione di strategie preventive mirate.



# La scheda di segnalazione



## 4.1 La scheda di segnalazione – Esempio



### DETTAGLI DELL'EVENTO SEGNALATO

**Tipologia di segnalazione:**

- Violenza fisica
- Violenza verbale
- Bullismo/Mobbing
- Discriminazione
- Molestia/violenza sessuale
- Altro: \_\_\_\_\_

**Ruolo dell'autore della condotta segnalata:**

- Figura interna all'azienda (superiore del/della segnalante): \_\_\_\_\_
- Figura interna all'azienda (pari grado del/della segnalante): \_\_\_\_\_
- Figura interna all'azienda (altro): \_\_\_\_\_
- Figura esterna all'azienda (es. Clientela): \_\_\_\_\_
- Figura esterna all'azienda (es. Fornitore / Altro): \_\_\_\_\_

**Funzione/Area aziendale coinvolta:** \_\_\_\_\_**Mansione della figura segnalante:** \_\_\_\_\_**Genere della figura segnalante:**  M  F  Altro**Descrizione dettagliata dell'accaduto:**  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_**Eventuali testimoni o altre persone coinvolte:** \_\_\_\_\_**Immediato esito della segnalazione:**  Presa in carico  Archiviazione  Altro: \_\_\_\_\_**Compilazione a cura di:** \_\_\_\_\_ **Firma:** \_\_\_\_\_

# L'importanza della Survey



## L'importanza della Survey

Per avere una **consapevolezza organizzativa** completa di tali accadimenti non è sufficiente la rilevazione attraverso segnalazioni poiché esse presuppongono un discreto livello di proattività da parte del/della segnalante.

Le survey prevedono la **sommministrazione di questionari anonimi** e sono uno strumento di monitoraggio che consente di raccogliere informazioni dirette sulle percezioni del clima aziendale e di individuare eventuali criticità e aree di miglioramento.

# L'IMPORTANZA DELLA SURVEY

## 4.2 La survey - esempio



### AREA DI INDAGINE: MOLESTIE E/O VIOLENZE SUL LAVORO

*[Con lo scopo di rendere più agevole la comprensione delle domande, valutare l'inserimento di una breve descrizione dei costrutti in esame (definizione di molestie, cyberviolenza, aggressioni, etc.)]*

	Fortemente in disaccordo	Disaccordo	D'accordo	Fortemente in accordo
1. Credo che l'Azienda rispetti, promuova e attui correttamente il diritto di tutte e tutti ad un contesto lavorativo libero da violenza e molestie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Durante il mio lavoro, tramite l'utilizzo dei mezzi digitali, mi capita di sentirmi esposto/a a cyberviolenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Sono a conoscenza degli strumenti aziendali per segnalare episodi di molestia o violenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Saprei di poter contare sul supporto dell'Azienda se fossi vittima di violenza/molestia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Mi sento al sicuro nel mio ambiente di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# **ARGOMENTI DEL DOCUMENTO:**

## **5. La formazione**

### **5. La formazione**

Il nuovo **«Accordo Stato-Regioni sulla formazione in materia di Salute e Sicurezza»** introduce novità riguardo alla formazione obbligatoria.

Tali corsi di formazione prevedono contenuti sulle molestie e violenze specifici per:

- **Dirigenti**
- **Datori di lavoro**
- **RSPP e ASPP**



# La formazione

- Più in generale, l'informazione e la formazione, al di là degli obblighi normativi, si configurano come **attività di cruciale rilievo per promuovere una sensibilizzazione sul tema ed aumentare la consapevolezza di ogni Stakeholder, diffondere conoscenze e competenze su come riconoscere situazioni di molestia/violenza, sui comportamenti da adottare e sulle procedure da seguire.**
- Se l'informazione può essere lo step iniziale attraverso cui avviare i primi processi di acquisizione di dati, indicazioni e strategie, non può prescindere dall'attivazione di percorsi di **formazione mirata**, progettata in funzione di ogni target specifico.



# ARGOMENTI DEL DOCUMENTO:

## 6. Individuazione di misure preventive e correttive individuali e collettive

L'ultimo capitolo del documento è dedicato all'**individuazione** e alla **descrizione** delle **strategie operative** utili alla prevenzione e gestione di molestie e/o violenze.



# Individuazione di misure preventive e correttive individuali e collettive

- **Sintesi delle Linee di indirizzo e dei riferimenti normativi regionali**
- **Azioni preventive**
- **Azioni correttive e di gestione post-evento**
- **Vademecum dei comportamenti**



# LINEE DI INDIRIZZO

- **REGIONE EMILIA ROMAGNA**  
"Linee di indirizzo per la prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori dei servizi sanitari e socio-sanitari"
  - **REGIONE LAZIO**  
"Documento di indirizzo sulla prevenzione e la gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari"
  - **REGIONE LOMBARDIA**  
"Atti di violenza a danno degli operatori sanitari in ambito ospedaliero: metodologia di analisi e gestione del rischio" e "Sicurezza del personale sanitario e sociosanitario"
  - **REGIONE TOSCANA**  
"Linee di Indirizzo per la prevenzione e gestione degli atti di violenza adanno degli operatori sanitari e socio-sanitari"
  - **REGIONE UMBRIA**  
"Linee di indirizzo regionali per la prevenzione, la segnalazione e gestione degli episodi di violenza a danno dell'operatore sanitario"
  - **REGIONE VENETO**  
"Linee di indirizzo "Aggressioni ed atti di violenza a danno degli Operatori sanitari. Prevenzione e gestione degli eventi. Guida per gli operatori del Servizio Sanitario della Regione del Veneto"
  - **REGIONE SICILIA**  
"Linee Guida per la prevenzione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari delle strutture sanitarie pubbliche della Regione Siciliana«
  - ...
- Osservatorio nazionale sulla sicurezza degli esercenti le professioni sanitarie e sociosanitarie**

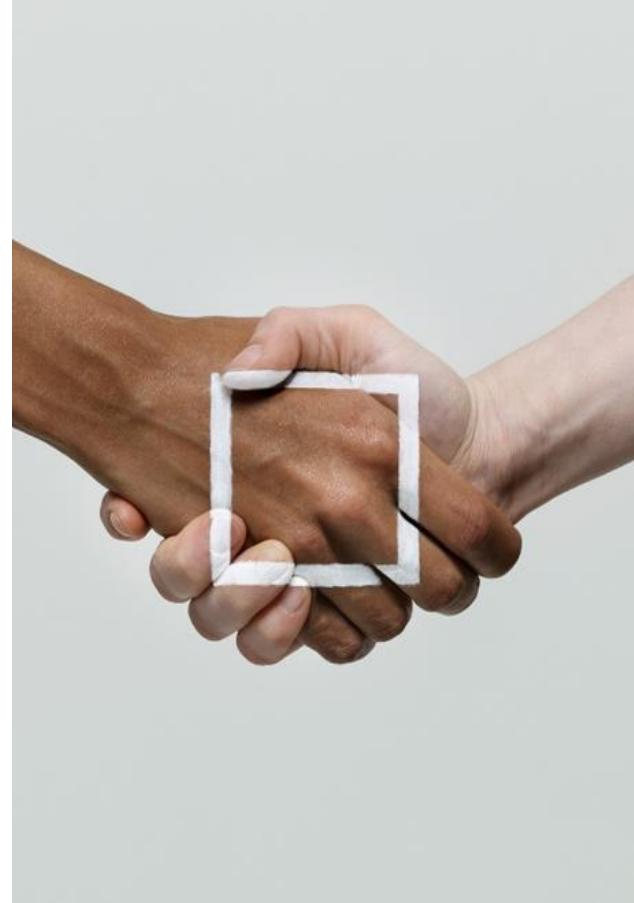
# **AZIONI PREVENTIVE**

---

- **IMPEGNO NELLA DIREZIONE E POLITICHE AZIENDALI**
- **GRUPPI DI LAVORO MULTIDISCIPLINARI**
- **VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO**
- **MISURE STRUTTURALI E TECNOLOGICHE**
- **MISURE ORGANIZZATIVE**
- **FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE**
- **INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE**
- **RICONOSCIMENTO E GESTIONE DEI COMPORTAMENTI AGGRESSIVI**

# AZIONI CORRETTIVE E DI GESTIONE POST-EVENTO

- **SISTEMI DI SEGNALAZIONE DEGLI INCIDENTI**
- **GESTIONE ANALISTICA DEGLI EVENTI SEGNALATI**
- **SUPPORTO AL LAVORATORE/LAVORATRICE VITTIMA**
- **SUPPORTO LEGALE E AZIONI LEGALI**
- **COLLABORAZIONE CON LE FORZE DELL'ORDINE**



# VADE VECUM DEI COMPORTAMENTI

## A TITOLO DI ESEMPIO:

- Evitare potenziali situazioni equivoche: rispondere in maniera chiara sì/no ad una richiesta;
- Evitare di appellare i colleghi/superiori/sottoposti con vezeggiativi ("cara-o/tesoro/...");
- Non utilizzare appellativi, racconti o barzellette a sfondo sessuale o lascivo che mettano a disagio l'interlocutore;
- Evitare di fare avances esplicite di natura sessuale indesiderate;
- Evitare di commentare l'aspetto, l'abbigliamento, gusti personali e caratteristiche fisiche;
- Adottare un linguaggio inequivocabile ed adeguato ad un contesto di lavoro

# VADE VECUM DEI COMPORTAMENTI

## In caso di aggressione

### Datore di lavoro

Previa consultazione con i lavoratori, le lavoratrici e i loro rappresentanti

#### **A livello primario, preventivo:**

- dispone la valutazione del rischio
  - agisce sul piano organizzativo con la rimozione delle fonti fisiche di stress (ambienti, postazioni e strumenti di lavoro) e per la ristrutturazione dei processi e delle relazioni deleterie per la salute degli addetti
  - ...
  - ...
- #### **A livello secondario:**
- ...

### Lavoratrice/ore

- segue l'informazione e la formazione erogata nel posto di lavoro
- si attiene alle indicazioni ricevute
- acquisisce una buona conoscenza della struttura (vie di fuga, collocazione di eventuali pulsanti antipanico, etc.)
- ...

#### **I colleghi dopo un'aggressione**

- Offrono sostegno, non si sottraggono all'eventuale richiesta di aiuto della vittima (non mostrano indifferenza e non minimizzano l'accaduto)
- Non assumono alcuna iniziativa contro la volontà del/della collega che ha richiesto il loro aiuto
- ...

# **ARGOMENTI DEL DOCUMENTO: ALLEGATI**

A | Strumento – Fac-simile Scheda di segnalazione

B | Strumento – Fac-simile Survey anonima

C | Violenza e molestie nei luoghi di lavoro: l'esperienza degli operatori socio-sanitari (OSS)

D | TOOLKIT "Violence and Harassment" | Prevenzione Violenza e Molestie al lavoro

E | La casa degli RLS di Milano

F | La Consigliera di Parità della Regione Liguria

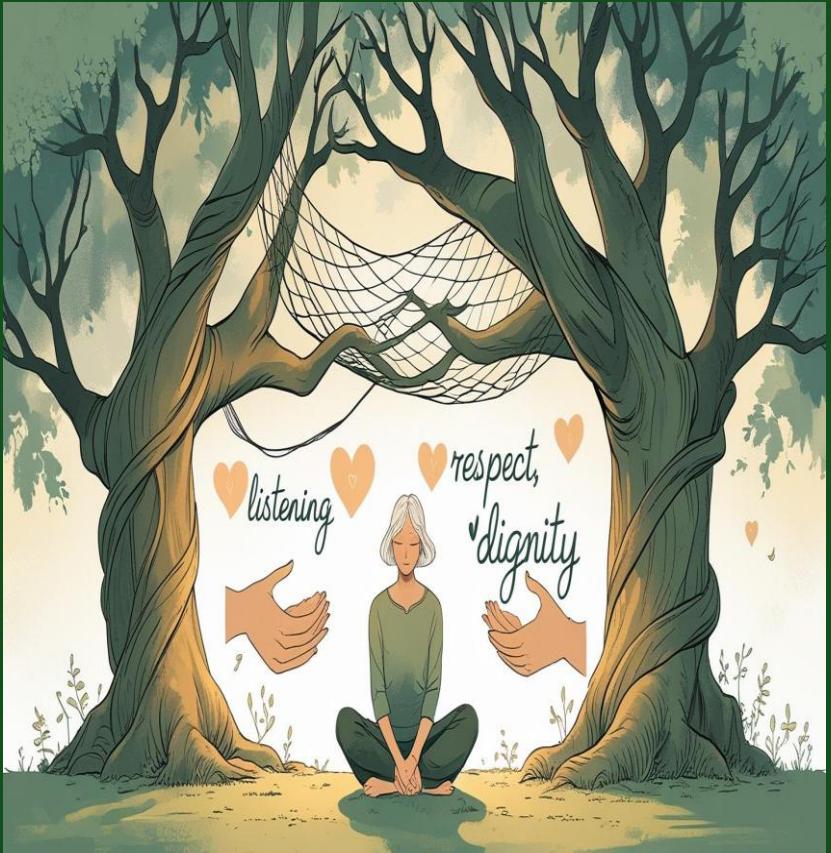
G | Consigliere/Consiglieri di fiducia e CdF «in rete» - Bologna

# IL GRUPPO CIIP STRESS LAVORO CORRELATO & MOLESTIE E VIOLENZE



## Si ringraziano:

Antonia Ballottin (SNOP SIPLO) e Priscilla Dusi (AIFOS) coordinamento,  
Laura Bodini (CIIP), Quintino Bardoscia, Danilo Bontadi, Umberto Candura, Paolo Santucci (ANMA),  
Renata Borgato (Ambiente&Lavoro), Paola Cenni, Alberto Crescentini (SIPLO), Annalisa Lama e  
Patrizia Serranti (SIE), Maria Frassine (AIFOS), Antonia Guglielmin (SNOP), Maurizio Martinelli e Katia  
Razzini (UNPISI), Modesto Prosperi (casa RLS Milano), Federico Modeo (AIREPSA), Maria Pia  
Cancellieri, Claudia Fabris, Maria Grazia Fulco



«Un'ingiustizia  
commessa in un  
solo luogo è una  
minaccia per la  
giustizia in ogni  
luogo.»

**Martin Luther King**

**GRAZIE PER L'ATTENZIONE!**