

2025

AIRESPSA SCHOOL

Dalla applicazione delle regole alla gestione dei rischi

6-7 Novembre 2025

Zan Hotel Europa - Bologna

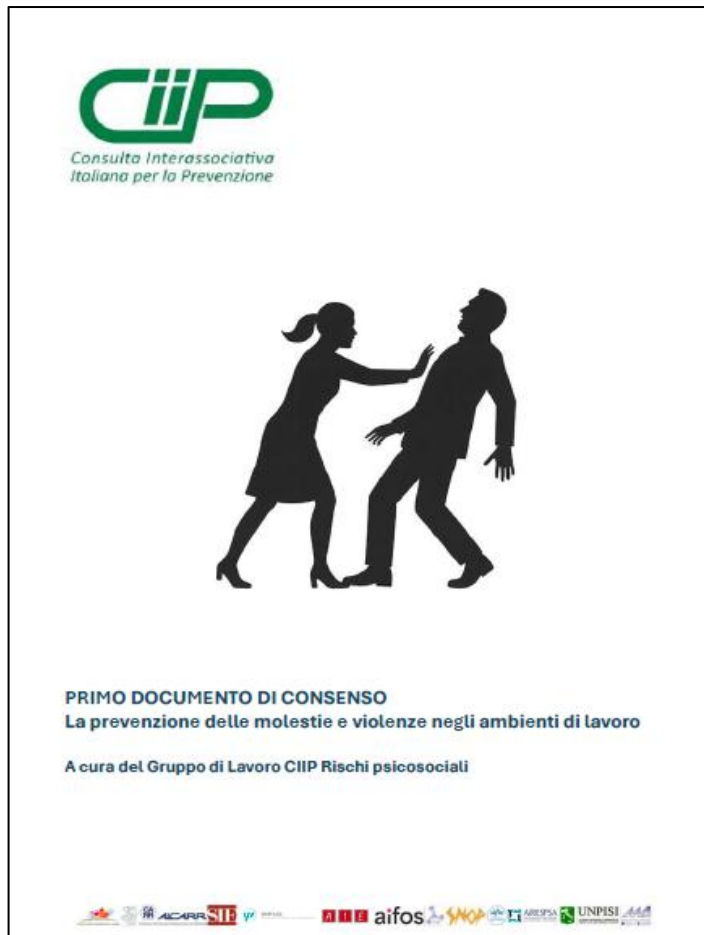
***La Prevenzione delle molestie e violenze nei
luoghi di lavoro***

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



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

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 requisiti 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

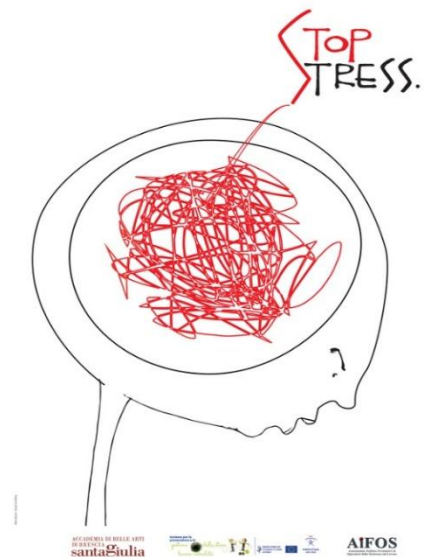
17/12/2019 Aggressioni sul posto di lavoro: alcune proposte per la prevenzione
Lettera a Ministero della Salute

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



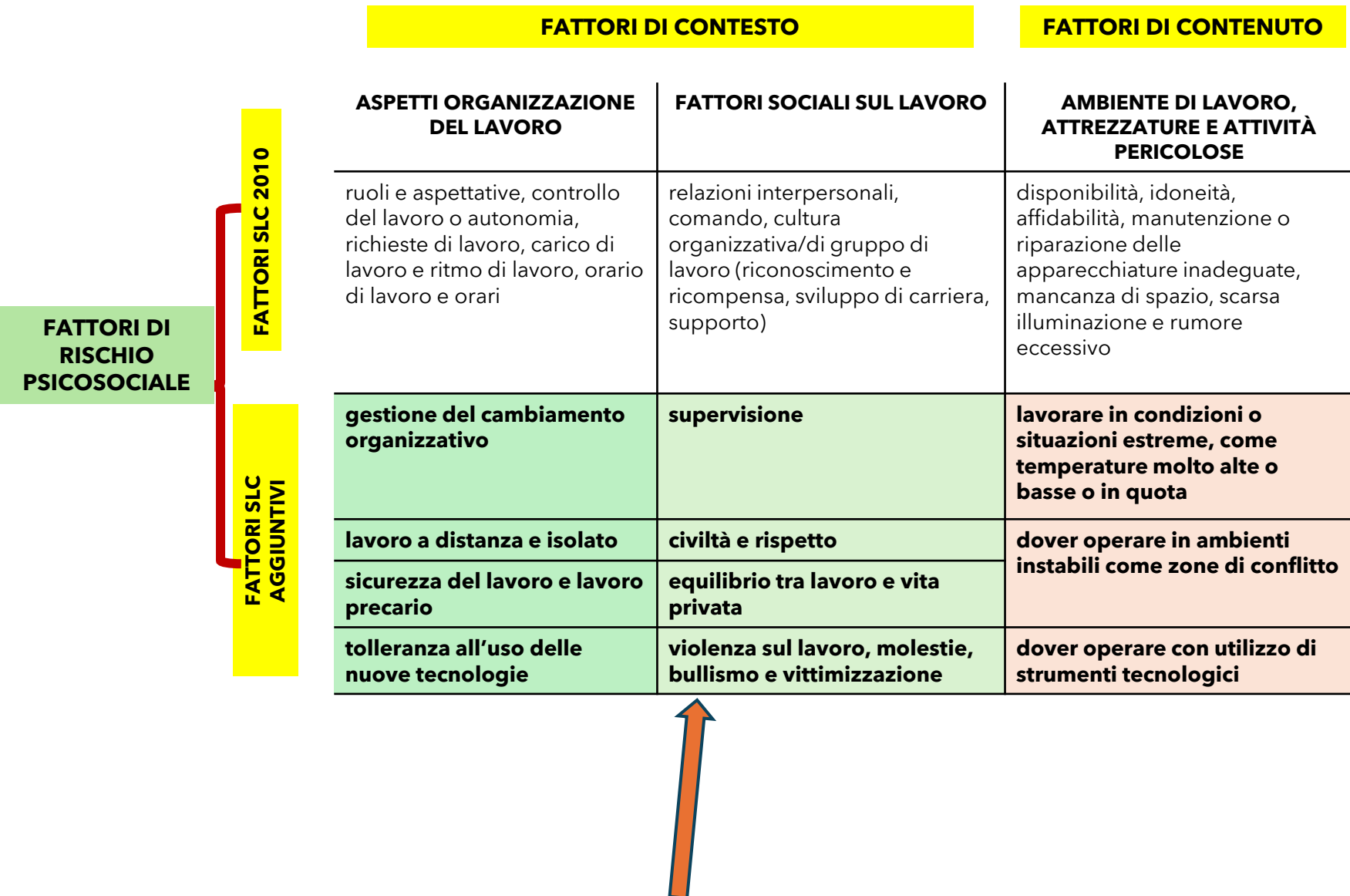
DALLO STRESS LAVORO CORRELATO AI RISCHI PSICOSOCIALI

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 **mancaanza 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



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 **problemi di salute causati** 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 DEVIATIONE 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
Totale Gestioni	6.901	4.472	5.278	6.269	6.813

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 socio sanitari 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 energetiche 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

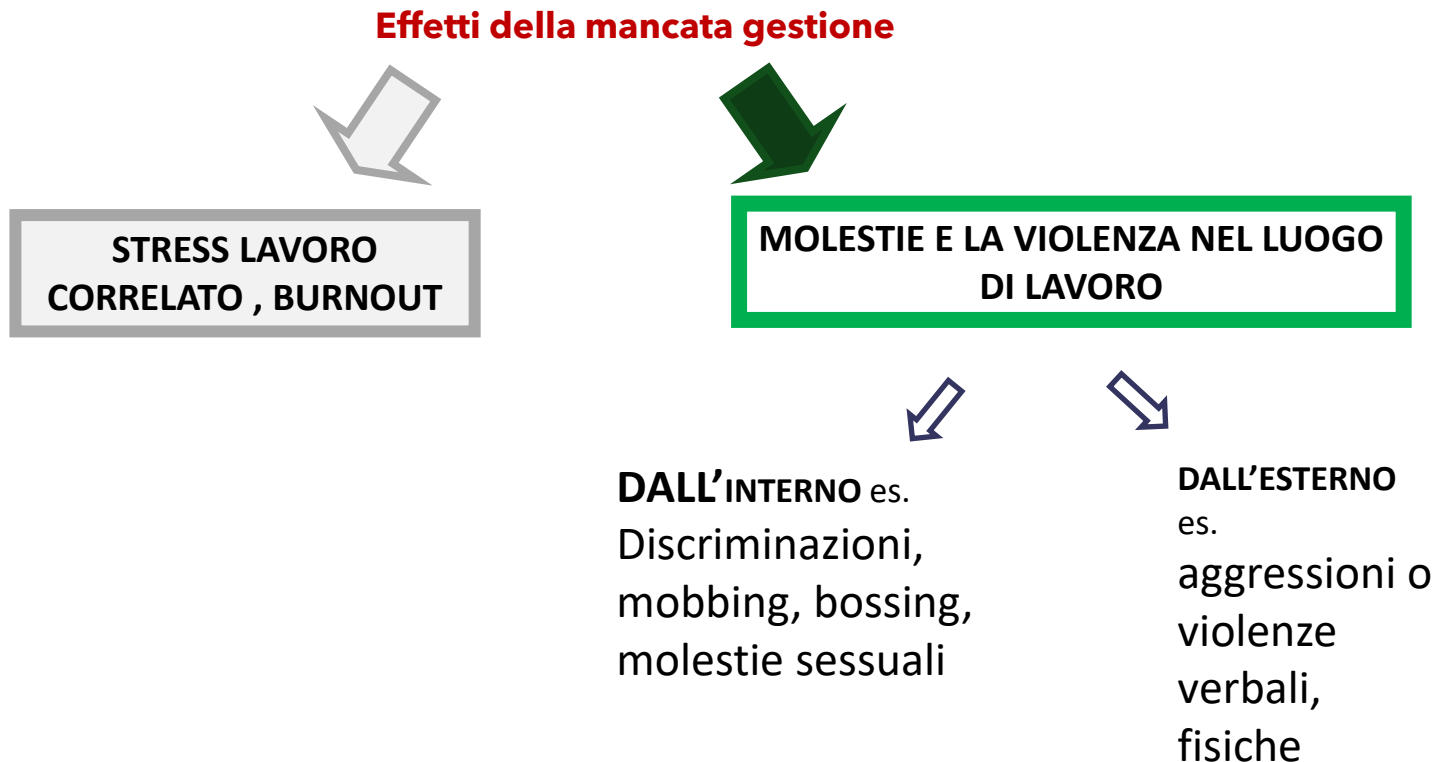
-Bullismo/Mobbing: insieme di comportamenti molesti/violenti e persecutori posti in essere sul luogo di lavoro

-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”.



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/contrasto 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

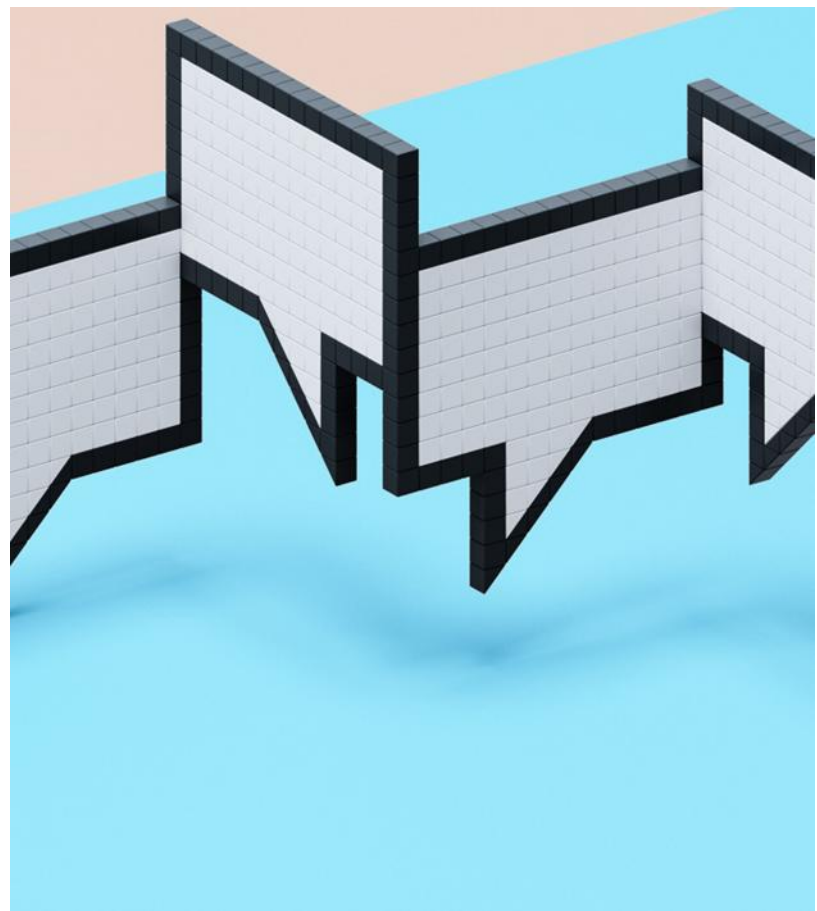


La Prassi di Riferimento UNI/PdR 125:2022 nasce dalla pubblicazione della **Legge n. 162/2021** e del **Decreto attuativo del 19 Aprile 2022**.

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

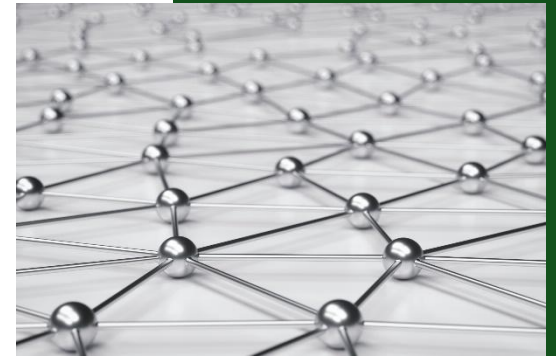
I ruoli Interni H &S:

- 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 corrisponda 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 confluita 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:

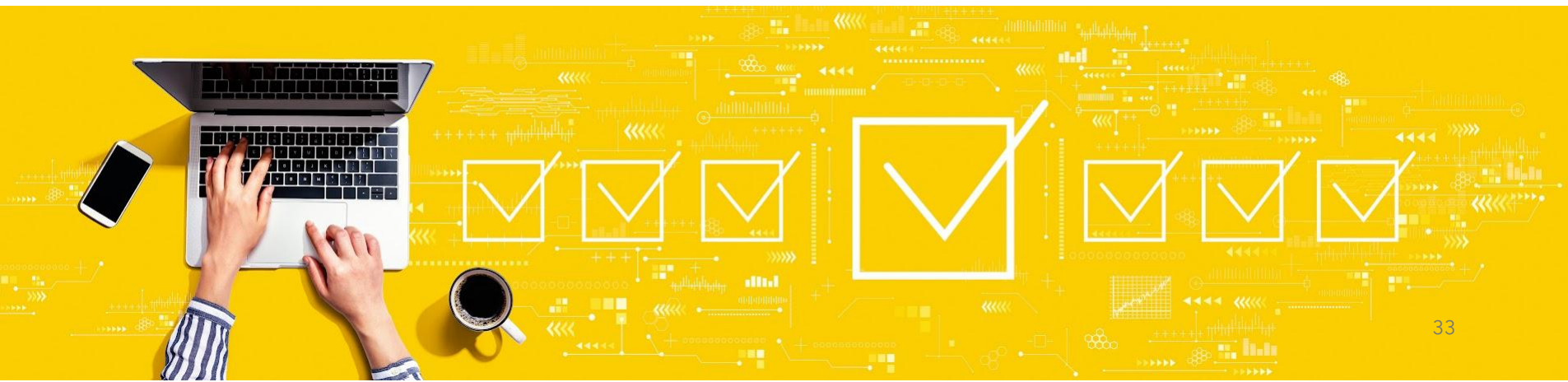
4. METODI E STRUMENTI PER LA COMPLESSITA' ORGANIZZATIVA

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 **somministrazione 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 a danno 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"

- ...

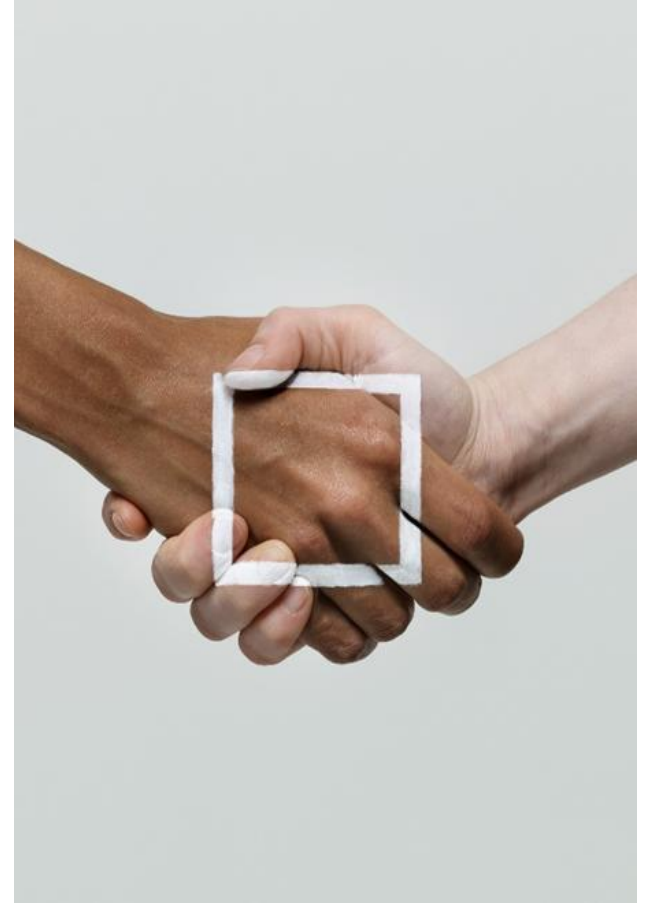
Osservatorio nazionale sulla sicurezza degli esercenti le professioni sanitarie e sociosanitarie

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**



VADEVECUM DEI COMPORTAMENTI

A TITOLO DI ESEMPIO:

- Evitare potenziali situazioni equivocate: rispondere in maniera chiara sì/no ad una richiesta;
- Evitare di appellare i colleghi/superiori/sottoposti con vezzeggiativi ("caro-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

VADEVECUM DEI COMPORTAMENTI

In caso di aggressione

Datore di lavoro

Prevvia 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](#)

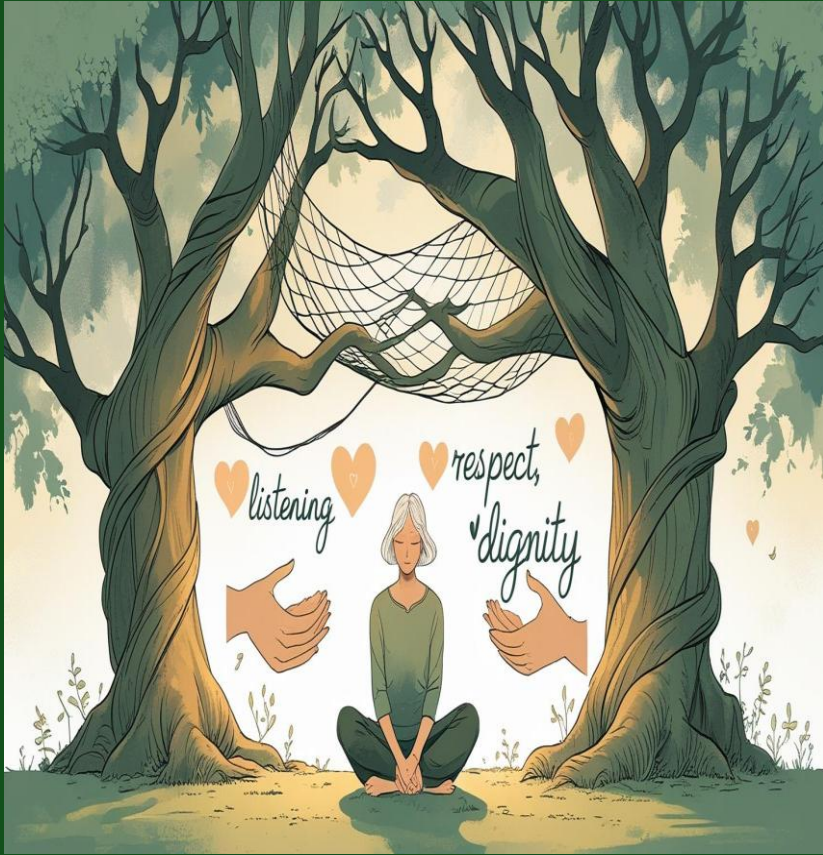
[G | Consigliere/Consiglieri di fiducia e CdF «in rete» - Bologna](#)

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 (AIRESPSA), 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!