

# Valutazione del rischio di violenze sul luogo di lavoro

**Author :** Carlo Bisio

**Date :** 21 Gennaio 2020



Vi è una crescente consapevolezza del fatto che le violenze sui luoghi di lavoro non riguardano solo la *security*, ma vanno invece trattate come tutti i rischi per la sicurezza e la salute; occorre cioè fare una **valutazione del rischio**, e individuare e implementare misure atte a controllarlo nell'ambito della prevenzione e protezione dai rischi per la sicurezza e la salute.

Le violenze sul luogo di lavoro sono un **fattore psicosociale** di rischio, ricadono cioè nel perimetro dei fattori di incertezza derivanti dalle relazioni e dall'appartenenza a gruppi o a organizzazioni.

Nel seguito si presentano i punti salienti di un protocollo ("protocollo Cesvor") messo a punto per tale valutazione del rischio, e un *case history* riguardante una valutazione presso un'azienda nel settore della logistica.

## Valutare il rischio di violenze sul lavoro: il processo

Le fasi di un processo di valutazione del rischio per la sicurezza e la salute in generale sono (fig. 1):

- identificare i fattori di pericolo che possono portare a violenze sui luoghi di lavoro;
- identificare i gruppi esposti;
- analizzare e valutare per i diversi gruppi esposti i rischi associati ai pericoli identificati;
- identificare misure adatte alla riduzione dei rischi che risultino significativi;
- pianificare e realizzare un processo di implementazione delle misure, di monitoraggio del rischio, di revisione periodica della valutazione.

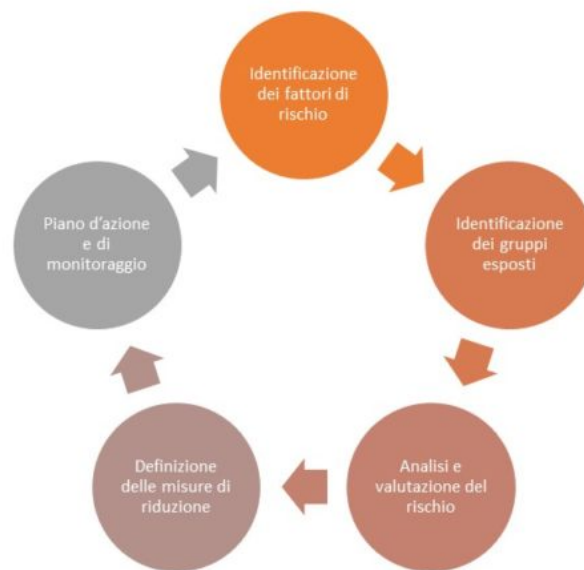


Figura 1 – Il processo di valutazione del rischio di violenze sui luoghi di lavoro.

Più nello specifico, una valutazione dei rischi derivanti dalle violenze sui luoghi di lavoro può essere composta dalle **fasi** che vengono descritte nel seguito.

- Identificazione dei pericoli e della popolazione esposta: quali sono i fattori che possono generare incertezza o tensioni relazionali, e in che modo diversi gruppi risultano diversamente esposti a tali fattori?
  - Identificazione delle occasioni di relazione con terze parti, e degli attori coinvolti in tali relazioni;
  - identificazione dei gruppi più vulnerabili alle violenze di tipo interno, ad esempio i gruppi con minor potere;
  - identificazione dei fattori di pericolo, dei rischi collegati e dei possibili impatti.
- Valutazione dei rischi associati ai pericoli identificati:
  - analisi delle condizioni in cui le relazioni si svolgono, e valutazione della probabilità di violenze;
  - analisi di dati rilevanti (es. dati storici, analisi di clima, lamentele, ecc.);
  - analisi della *readiness* dell'organizzazione a gestire le violenze, identificazione dei punti di forza e dei punti sui quali l'organizzazione è invece "scoperta";
  - valutazione dei rischi (considerazione complessiva della probabilità del danno e della sua gravità).
- Definizione delle misure di riduzione dei rischi:
  - sulla base delle analisi svolte e dei dati ottenuti, identificazione tramite un confronto con gli attori rilevanti di azioni tese a minimizzare il rischio e massimizzare le opportunità;
  - scelta delle misure da parte degli attori preposti.
- Implementazione, monitoraggio e revisione delle misure:

- realizzazione delle misure;
- definizione di un piano di monitoraggio;
- pianificazione del processo di revisione della valutazione (termini temporali, chi fa cosa, ecc.).

Il processo deve essere realizzato attraverso una **dinamica partecipativa** che preveda una buona comunicazione interna e il coinvolgimento degli attori organizzativi (ruoli specifici deputati alla valutazione e tutto il personale).

La valutazione avviene in modo separato per le violenze di origine interna e per quelle originate da terze parti.

## Raccolta dati e matrice di rischio

Il disegno metodologico per l'analisi del rischio si è basato su una raccolta di dati circa gli elementi contenuti nel flusso in figura 2.



Figura 2 – Elementi raccolti nel protocollo di valutazione, divisi fra elementi riguardanti le condizioni di rischio ed elementi riguardanti il danno.

La raccolta di dati è avvenuta tramite i metodi e gli strumenti descritti nella figura 3.



Figura 3 – Metodi e strumenti di raccolta dati nel protocollo di valutazione, divisi fra elementi riguardanti le condizioni di rischio ed elementi riguardanti il danno.

Per la valutazione del rischio si è adottata la matrice presentata nel seguito (fig. 4).



Figura 4 – Matrice di rischio e fattori che ne definiscono le due dimensioni.

Nella matrice di rischio la *probabilità del danno* viene attribuita sulla base di un'analisi:

- delle condizioni organizzative;
- della presenza (numerosità) dei fattori di pericolo;
- dell'assenza di fattori di *readiness* organizzativa (capacità di contrasto).

Mentre la *gravità del danno* è assunta in base alla considerazione dell'analisi dei disagi riportati - ove per disagi riportati si intende la frequenza di episodi di aggressività fisica o verbale - oppure alla presenza di timori di violenza. Non ci si riferisce agli episodi ufficialmente riportati all'azienda in passato, ma a quelli riportati durante la raccolta dati che avviene tramite questionari anonimi, con un approfondimento in forma di *focus group*.

Nella matrice di rischio sono state definite zone di rischio basso, medio e alto secondo quanto indicato in fig. 5.



Figura 5 – La matrice di rischio e le zone che definiscono i livelli di rischio.

In particolare, per la gravità del danno ci si è riferiti a dati quantitativi pubblicati in EO-OSHA (2010) e in Eurofund (2012), che fanno riferimento alle EWCS (*European Working Conditions Surveys*) realizzate periodicamente dalla *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*.

Sono stati usati quindi come *benchmark* i dati contenuti in tali pubblicazioni, e l'attribuzione della gravità del danno si è basata su un criterio che teneva conto dei diversi tipi di episodio (in forma differenziata in base alla loro gravità), della frequenza riportata e del loro posizionamento rispetto ai *benchmark*.

Per quanto riguarda gli episodi ufficialmente registrati dall'organizzazione, essi sono stati semplicemente documentati e commentati, e non utilizzati per una valutazione del rischio; tale

decisione dipende dal fatto che l'effettivo riporto di episodi è normalmente determinato da fattori culturali più che dall'effettiva incidenza del fenomeno.

I tipi di violenza presi in considerazione sono riportati in tabella 1, ove si trova anche la suddivisione fra due tipi di episodio, che sono stati considerati con peso diverso.

### **Tipo di episodio (e anno di riferimento dell'indagine europea)**

*Episodi di categoria A (atti fisici oppure non fisici ma reiterati in modo sistematico)*

Violenze fisiche (2010)

Violenze fisiche di origine esterna (2005)

Molestie di origine interna (*bullying / harassment*) (2010)

Molestie sessuali (2010)

*Episodi di categoria B (atti non fisici non reiterati in modo sistematico)*

Comportamenti umilianti o minacce (2010)

Molestie sessuali non fisiche (attenzioni sessuali indesiderate) (2010)

Minacce di violenza (2005)

Abusi verbali (2010)

Timori di violenza

**Tab. 1 – Gli episodi di violenza presi in considerazione nel protocollo di valutazione del rischio**

### **Case history: un'azienda nel settore della logistica**

Presso un'azienda di logistica è stata realizzata una valutazione in base al protocollo sopra descritto.

La raccolta di dati è avvenuta tramite:

- interviste a testimoni qualificati (datore di lavoro e altro management, responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza);
- questionario anonimo online proposto a tutto il personale;
- n. 4 *focus group* per l'approfondimento dei dati del questionario;
- liste di controllo per verificare gli aspetti strutturali delle diverse sedi aziendali;
- raccolta di eventi sentinella (episodi registrati).

Le operazioni di raccolta dati sono avvenute in un arco temporale di due mesi, mentre gli eventi sentinella hanno riguardato il triennio precedente.

La valutazione ha riguardato le violenze di origine interna ed esterna. Nel seguito si riportano soltanto alcuni risultati riguardanti le violenze di origine esterna.

### **Probabilità del danno**

Nel caso delle violenze di origine esterna la probabilità risultata a un livello *medio* secondo i

criteri assunti. Erano infatti presenti diversi fattori di rischio (ad esempio il contatto con il pubblico, il lavoro in solitudine in condizioni in cui può esservi un'aggressione, la presenza di denaro o di valori) e solo alcuni fattori di contrasto (ad esempio alcune misure strutturali per la *security*).

### **Gravità del danno**

Sono stati considerati i dati provenienti da apposito questionario somministrato *online* a tutto il personale (ha risposto circa l'80% della popolazione).

L'analisi ha evidenziato che gli atti di violenza fisica erano inferiori alle soglie stabilite attraverso il confronto con i valori di *benchmark*, mentre le molestie sessuali e le minacce di violenza superavano ampiamente le soglie stabilite; gli abusi verbali erano decisamente molto alti se si considerano anche quelli mediati da tecnologie (soprattutto il telefono, in misura più limitata le e-mail).

Il coacervo dei risultati relativi ai diversi episodi di violenza ha portato ad attribuire alla gravità del danno un livello *alto* nella matrice di rischio.

Il livello di rischio che emergeva nella matrice era alto (fig. 6).



Figura 6 – Risultato della valutazione delle violenze di origine esterna nel *case history*.

### **Conclusioni operative**

Secondo i risultati a cui è giunta la valutazione, era opportuno intraprendere delle **azioni per la riduzione dei rischi**.

Sono state quindi individuate con il management aziendale una decina di azioni la cui implementazione è stata pianificata in tempi brevi.

Fra le più importanti azioni pianificate:

1. un intervento di modifica dei documenti istituzionali (politica, codice etico, ecc.) per una maggiore chiarezza circa i comportamenti accettabili sul luogo di lavoro;
2. formazione (in modo differenziato a manager e personale) sulle violenze sul luogo di lavoro come rischio per la sicurezza e salute, sulla gestione dello stress relazionale, sui comportamenti accettabili o meno;
3. adozione di un servizio di segnalazioni e supporto esterno all'azienda;
4. adozione di un pannello di indicatori (oggettivi e soggettivi) per tenere sotto controllo il fenomeno.

## Riferimenti

Bisio C. (curatore) (2019), Dossier Ambiente (ISSN 1825-5396), numero monotematico "La gestione del rischio di violenze sul luogo di lavoro", Anno XXXII, n. 126

Bisio C., *Gestione della sicurezza nei sistemi sociotecnici. Resilienza, incidenti e complessità nella sicurezza industriale*, EPC Editore, Roma, 2019

Chappel, D., Di Martino, V., 2006, *Violence at Work* (3rd edition), ILO - International Labour Office, Geneva

Lgs. 81/08, Testo Unico sulla sicurezza e salute sui luoghi di lavoro

European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA), 2010, *Workplace violence and harassment: a European picture*, Luxembourg, Publications Office of the European Union, Luxembourg

Eurofound (2012), *Fifth European Working Conditions Survey*, Publications Office of the European Union, Luxembourg

ISO, ISO 45001:2018 *Occupational health and safety management systems – Requirements with guidance for use*

Articolo a cura di **Carlo Bisio**