

## PROCEDURA OPERATIVA

### Gestione per la prevenzione e il contenimento degli episodi di violenza

**PdR 125:2022**

**PR\_04**

	Unità Organizzativa
Redazione	RSPG

	Unità Organizzativa	Firma
Verifica e Approvazione	DIR	

#### Revisioni

REVISIONE	DATA	DESCRIZIONE
00	22/04/2024	Prima emissione

## SOMMARIO

<b>1. PREMESSA</b> .....	3
<b>2. SCOPO</b> .....	4
<b>3. AMBITO DI APPLICAZIONE</b> .....	4
<b>4. MISURE GENERALI DI PREVENZIONE</b> .....	5
4.1. Costituzione del gruppo di lavoro .....	5
4.2. Individuazione delle situazioni operative a maggiore vulnerabilità .....	5
4.3. Elaborazione di un programma di prevenzione .....	6
4.4. Misure generali di tutela .....	6
<b>5. MISURE SPECIFICHE DI PREVENZIONE</b> .....	6
5.1. Azioni specifiche in luoghi di lavoro interni alle aziende.....	6
<b>6. DEFINIZIONE ED IMPLEMENTAZIONE DI MISURE DI PREVENZIONE E CONTROLLO</b> .....	6
<b>7. GESTIONE PSICOLOGICA DEI LAVORATORI VITTIME DI VIOLENZA</b> .....	8
<b>8. INFORMAZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE</b> .....	8
<b>9. MODALITA' DI SEGNALAZIONE</b> .....	9
9.1. Registrazione delle segnalazioni .....	10
9.2. Registrazioni Azioni intraprese per contrastare gli atti di violenza .....	10
<b>10. AGGIORNAMENTO DELLA PROCEURA</b> .....	10

## 1. PREMESSA

Il Dlgs.81/08 e s.m.i prevede che il Datore di Lavoro effettui la valutazione di tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori, pertanto anche la prevenzione degli atti di violenza contro i lavoratori richiede che lo stesso, con la collaborazione di Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, Medico Competente e Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, identifichi i fattori di rischio per la sicurezza del personale e ponga in essere le strategie di prevenzione ritenute più opportune.

Il *National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH)* definisce la **violenza** nel posto di lavoro come "ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica nel posto di lavoro".

L'Organizzazione Internazionale del Lavoro (I.L.O.) distingue tra **violenza esterna**, che si verifica tra i dipendenti e qualsiasi altra persona presente sul posto di lavoro (clienti, visitatori, fornitori) e **violenza interna**, che si verifica tra i lavoratori.

La violenza sul lavoro include un ampio spettro di comportamenti che variano dagli *insulti*, alle *minacce* fino alle *forme di aggressione fisica o psicologica e all'omicidio*.

I modi di aggressività o di violenza possono presentarsi sotto forma di:

1. Comportamenti incivili (mancanza di rispetto per gli altri);
2. Aggressioni fisiche o verbali o digitali (con intento lesivo);
3. Violenza personale (con intento nocivo);
4. Violenza di genere.

Gli atti di violenza a danno dei lavoratori costituiscono *eventi sentinella* che richiedono la messa in atto di opportune iniziative di protezione e prevenzione.

Trovarsi di fronte un "soggetto" che diventa fisicamente aggressivo è un evento che la maggior parte dei lavoratori sono chiamati ad affrontare almeno una volta nell'arco della vita professionale.

Accanto ai rischi tradizionali (chimici, fisici, biologici) per la salute del lavoratore, i rischi psicosociali legati all'organizzazione e le patologie correlate: *stress*, *burn-out*, *mobbing*, *esposizione ad aggressioni*, stanno diventando una delle principali cause di alterazione della salute sul posto di lavoro. La violenza a carico dei lavoratori è un fenomeno in continuo aumento, è presente in tutti gli ambiti di assistenza sociale e non solo, anche se esiste una forte sottostima del fenomeno riferibile a **mancata segnalazione**: in un'alta percentuale di casi la vittima non chiede aiuto nel momento dell'aggressione.

Per contrastare la violenza cui possono essere vittime tutti i lavoratori, occorre agire sulla prevenzione, al fine di riuscire, se non ad eliminare del tutto, quantomeno a diminuire gli episodi di violenza.

La corretta azione gestionale da parte delle direzioni aziendali, la formazione del personale, l'organizzazione del fenomeno e la modifica dell'ambiente sono gli elementi principali su cui intervenire per far sì che i comportamenti e gli ambienti, dove vengono erogate le attività operative, siano il più possibile idonei per tutti i lavoratori, a garanzia della loro sicurezza.

## EFFETTI SULLA SALUTE



La violenza sul luogo di lavoro determina conseguenze che variano notevolmente a seconda del singolo lavoratore: dalla demotivazione allo svilimento del lavoro svolto, dallo stress (ciò vale anche per chi è indirettamente vittima, chi assiste all'atto o all'episodio di violenza), ai danni alla salute fisica o psicologica. Nella vittima di aggressione possono svilupparsi anche sintomi post traumatici come paure, fobie e disturbi del sonno.

In generale, la vulnerabilità del singolo varia a seconda del contesto in cui si verifica la violenza e delle caratteristiche individuali della vittima. Nei casi di violenza fisica, i fatti sono facili da accertare, mentre è più difficile prevedere come la potenziale vittima reagirà ad atti reiterati di violenza psicologica. La violenza può inoltre avere ripercussioni sull'insieme dell'organizzazione in quanto è difficile per chi lavora dare il meglio di sé in un ambiente dominato dal timore e dal risentimento. Gli effetti negativi sull'organizzazione potranno perciò tradursi in maggiore assenteismo, perdita di motivazione e produttività, deterioramento dei rapporti di lavoro.

## 2. SCOPO

*“Prevenire gli atti di violenza contro i lavoratori attraverso l’implementazione di misure che consentano l’eliminazione o la riduzione delle condizioni di rischio presenti e l’acquisizione di competenze da parte dei lavoratori nel valutare e gestire tali eventi quando accadono”.*

Gli scopi che si vogliono raggiungere con la presente Procedura aziendale sono quelli di:

- ✓ *Contenere* gli atti di maltrattamenti/aggressione a danno dei lavoratori che operano all'interno e/o all'esterno delle Strutture Aziendali, programmando e implementando misure, sia organizzative sia strutturali, in modo da consentire almeno la riduzione del rischio derivante dai comportamenti aggressivi e dagli atti di violenza contro i lavoratori, nonché fornire a tutti i lavoratori le conoscenze e le competenze per valutare, prevenire e gestire tali eventi;
- ✓ *Intervenire* sulle possibili conseguenze per il singolo lavoratore (paure, fobie, disturbi del sonno e, in alcuni casi sindrome post traumatica da stress) e sulla prevenzione dei potenziali danni alla salute fisica e/o psicologica;
- ✓ *Intervenire* anche su chi è stato indirettamente vittima, chi assiste all'atto o all'episodio di violenza;
- ✓ *Incoraggiare* il personale a segnalare prontamente gli episodi subiti e a suggerire le misure per ridurre o eliminare i rischi;
- ✓ *Diffondere* una politica di **tolleranza zero** verso atti di violenza, fisica o verbale, all'interno delle strutture aziendali, in linea con i principi espressi dall'Accordo Quadro Europeo sulle molestie e la violenza sul luogo di lavoro del 8 novembre 2007 ed assicurarsi che lavoratori, visitatori, cittadini siano a conoscenza di tale politica.
- ✓ *Dare supporto* ai dipendenti anche dopo che abbiano subito violenza.

In generale, la vulnerabilità del singolo lavoratore varia a seconda del contesto in cui si verifica la violenza e delle caratteristiche individuali della vittima.

La presente procedura sarà resa nota e disponibile a tutti i lavoratori.

## 3. AMBITO DI APPLICAZIONE

Le **molestie** avvengono quando uno o più lavoratori o dirigenti sono ripetutamente e deliberatamente maltrattati, minacciati e/o umiliati in circostanze connesse al lavoro.

La **violenza** interviene quando uno o più lavoratori o dirigenti sono aggrediti in circostanze connesse al lavoro.

Molestie e violenza possono essere esercitate da uno o più lavoratori o dirigenti, allo scopo e con l'effetto di ferire la dignità della persona interessata, nuocere alla sua salute e/o creare un ambiente di lavoro ostile.

Nessuna area può essere considerata a rischio zero, qualunque lavoratore può essere vittima di violenza, gli episodi di violenza si possono verificare durante le attività svolte presso i clienti, la sede aziendale ed in itinere.

La presente procedura deve essere adottata da tutte le strutture e sedi aziendali; essa deve essere osservata in particolar modo da tutti i lavoratori che sono coinvolti in processi aziendali che richiedono il contatto con i clienti, quali i responsabili di zona, tecnici del sopralluogo e addetti area commerciale, operatori e capi appalto.

Prevenire gli atti di violenza contro i lavoratori attraverso l'implementazione di misure che consentano l'eliminazione o la riduzione delle condizioni di rischio presenti e l'acquisizione di competenze da parte dei preposti nel valutare e gestire tali eventi, quando accadono, è uno degli obiettivi prioritari aziendali.

La presente procedura deve essere applicata:

**DOVE:** in tutte le strutture e sedi aziendali, presso i committenti ed in itinere.

**DESTINATARI:** tutti i lavoratori, in particolare a quelli che svolgono attività presso i clienti;

**QUANDO:** durante l'erogazione di servizi, più in generale durante lo svolgimento di qualsiasi attività lavorativa, o nel raggiungere il posto di lavoro.

## 4. MISURE GENERALI DI PREVENZIONE

### 4.1. Costituzione del gruppo di lavoro

La prevenzione degli atti di violenza contro i lavoratori richiede che l'organizzazione aziendale identifichi i fattori di rischio per la sicurezza del personale e attui le strategie ritenute più opportune.

A tal fine si costituisce un **Comitato aziendale per la parità di genere**, denominato **Comitato Guida** inclusivo del management aziendale al fine di consentire l'individuazione e l'implementazione delle azioni e delle misure necessarie a garantire l'efficacia al programma.

**Il Comitato Guida prevede i seguenti componenti (o delegati):**

- ✓ **DIR;**
- ✓ **Resp. Risorse Umane**
- ✓ **RSPG.**

### 4.2. Individuazione delle situazioni operative a maggiore vulnerabilità

L'individuazione delle vulnerabilità comporta anzitutto la revisione degli episodi di violenza segnalati, da classificare in base a frequenza, gravità e fattori facilitanti.

L'analisi del contesto lavorativo mira ad individuare i fattori di rischio, esistenti o potenziali, che aumentano la probabilità di episodi di violenza. Al fine di individuare le azioni preventive più efficaci da adottare vengono valutate le condizioni degli ambienti di lavoro, del contesto organizzativo, della tipologia di utenza, delle attività e delle prestazioni erogate.

### 4.3. Elaborazione di un programma di prevenzione

La finalità del programma aziendale di prevenzione della violenza consiste in:

- ✓ Diffondere una politica di prevenzione degli atti di violenza (verbale o fisica) a danno dei lavoratori e assicurarsi che i lavoratori siano a conoscenza di tale politica;
- ✓ Incoraggiare il personale a segnalare, come da procedura, gli episodi di violenza e a suggerire le misure per ridurre o eliminare i rischi;
- ✓ Facilitare il coordinamento con DL/RSPP, MC e RLS.;
- ✓ Diffondere una cultura di disponibilità e comunicazione nell'organizzazione e verso i clienti;
- ✓ Dare rilievo alle scelte strutturali e organizzative effettuate dalla Direzione per la sicurezza dei lavoratori;
- ✓ Assegnare le risorse e le responsabilità per la gestione degli interventi di prevenzione;
- ✓ Prevedere un percorso aziendale di gestione degli episodi di violenza e l'esplicitazione dei soggetti interessati (referente per la gestione del rischio, ecc.);
- ✓ Fornire al personale coinvolto le informazioni sulle procedure previste in caso di violenza subita e sulle forme di assistenza disponibili.

### 4.4. Misure generali di tutela

La prevenzione della violenza è più facilmente raggiunta sviluppando un sistema che includa l'educazione del personale, adeguatezza dello stesso e una struttura ben progettata.

Nel contesto aziendale, si propongono tre modalità di applicazione operativa:

#### - Educazione del personale

Sessioni formative ad intervalli regolari con i lavoratori esposti al rischio aggressione / violenza sulla prevenzione e gestione dei soggetti agitati e violenti, possono ridurre l'incidenza di episodi violenti e migliorare il grado di soddisfazione del lavoro.

## 5. MISURE SPECIFICHE DI PREVENZIONE

### 5.1. Azioni specifiche in luoghi di lavoro interni alle aziende

In caso di pericolo per l'incolumità dei dipendenti, laddove vi fosse la necessità di garantire la tutela di leggi e regolamenti verrà allertata la Forza Pubblica.

## 6. DEFINIZIONE ED IMPLEMENTAZIONE DI MISURE DI PREVENZIONE E CONTROLLO

### Misure strutturali e tecnologiche

Riguardano, per esempio, soluzioni inerenti all'installazione di impianti di allarme, di videocamere posizionate negli spazi comuni o all'ingresso delle strutture, o anche di videocitofono di ingresso, di specifica cartellonistica con osservanza di quanto previsto dalle norme sulla Privacy (si evidenzia che in queste situazioni la sicurezza è un fattore prioritario rispetto alla privacy), di sistemi di illuminazione idonei e sufficienti sia all'interno della struttura che all'aperto, l'allestimento di luoghi di attesa confortevoli, la presenza e il funzionamento di idonee serrature o di sistemi per l'inserimento di codici di accesso al fine di limitare l'ingresso di estranei ai luoghi di lavoro, il mantenimento di un buono stato delle strutture e delle attrezzature.

Gli ambienti devono essere sufficientemente illuminati, ampi, accoglienti ed idonei a minimizzare fattori di disagio.

## **Misure organizzative**

Riguardano la gestione di fattori quali la diffusione della presente procedura aziendale e degli strumenti di segnalazione degli episodi di violenza, la sensibilizzazione del personale affinché vengano segnalate aggressioni o minacce, la predisposizione di adeguata cartellonistica che inviti al rispetto, nei modi e nelle azioni, di clienti e lavoratori ed avvisi sulla politica aziendale di “tolleranza zero” nei confronti di minacce o di qualsiasi atto di violenza/molestia o possesso di armi, ancora, l’affollamento dei luoghi di lavoro, del rumore, del microclima, la regolamentazione e il controllo dell’ingresso in alcune aree e/o reparti e/o servizi, l’organizzazione dei servizi destinati ai clienti.

Misura primaria è senza dubbio l’informazione, la formazione e l’addestramento dei lavoratori che devono essere in grado di gestire situazioni critiche e controllare soggetti aggressivi.

Nel caso di violenza interna, la Direzione aziendale si attiverà predisponendo colloqui con tutte le parti coinvolte, sia cioè con il soggetto offeso, sia con l’aggressore e con gli eventuali testimoni, agendo, nell’interesse di tutti, con la discrezione necessaria per tutelare la dignità e la vita privata di tutti, senza divulgare informazione alcuna alle parti non implicate nel caso.

Tutte le parti coinvolte debbono fruire di un’audizione imparziale e di un trattamento equo e possono avvalersi anche di un’assistenza esterna.

Non saranno tollerate false accuse, che potranno esporre gli autori a misure disciplinari.

Ove siano state constatate molestie e violenza, occorre adottare misure adeguate nei confronti del/degli autore/i. Tali misure possono andare da sanzioni disciplinari al licenziamento.

La/le vittima/e deve/devono ricevere sostegno e, se del caso, essere assistita/e nel processo di reinserimento, anche ricorrendo a misure più avanti previste nella Sezione Gestione psicologica degli episodi di violenza a danno dei lavoratori.

I ricorsi devono essere sostenuti da informazioni particolareggiate e debbono essere esaminati e trattati senza indebiti ritardi.

Il Datore di Lavoro, in consultazione con i lavoratori e/o il loro rappresentante (RLS), elaborano, riesaminano e controllano tali procedure, al fine di garantirne l’efficacia nella prevenzione dei problemi e nella loro risoluzione, ove essi sorgano.

## **Gestione degli episodi di violenza**

- ✓ Raccolta dati e registrazione evento.  
Il monitoraggio avviene tramite:
- ✓ *Incident Reporting*;
- ✓ Denuncia del lavoratore;
- ✓ Referto per infortunio sul lavoro;
- ✓ Trattamento lesioni fisiche se presenti;
- ✓ Trattamento e sostegno per il trauma psicologico a breve e lungo termine;
- ✓ Valutazione del rischio Stress Lavoro Correlato;



- ✓ Valutazione delle ricadute psicologiche in relazione al lavoro e alle relazioni, per potere maggiormente supportare i lavoratori cercando di ridurre il livello di rischio, inserendo l'evento avverso all'interno della Sorveglianza Sanitaria per potere indirizzare il lavoratore ai professionisti competenti.

## 7. GESTIONE PSICOLOGICA DEI LAVORATORI VITTIME DI VIOLENZA

Prima di ricorrere al supporto di professionisti e/o strutture specialistiche, se la situazione lo permette, è possibile avviare internamente all'azienda una fase informale in cui una persona che gode della fiducia tanto della Direzione quanto dei lavoratori si renda disponibile per fornire consigli e assistenza al lavoratore oggetto di molestia o violenza.

È possibile avviare una attività di sostegno per i lavoratori e le lavoratrici che subiscono episodi di violenza, attraverso riunioni mensili e l'apertura di uno sportello per l'ascolto.

È possibile richiedere, qualora se ne ravvisasse la necessità, il supporto di un Servizio di Psicologia e del benessere organizzativo, tale da fornire un opportuno trattamento e sostegno ai lavoratori e alle lavoratrici vittime di violenza o che possono essere rimasti traumatizzati per aver assistito ad un episodio di aggressione-maltrattamento.

Le vittime della violenza sul luogo di lavoro possono presentare, oltre a lesioni fisiche, una varietà di situazioni cliniche, tra cui trauma psicologico di breve o lunga durata, timore di rientro al lavoro, cambiamento nei rapporti con colleghi e familiari.

### Importante:

- ✓ Non lasciar solo, nelle ore successive all'avvenimento, il lavoratore che ha subito oppure che ha assistito a un atto di aggressione-violenza.
- ✓ Non far mancare, alla vittima, la partecipazione, la solidarietà e l'appoggio del personale dirigenziale.
- ✓ Fornire un sostegno alla vittima nell'immediato e nelle fasi successive in caso di sindrome post traumatica, ovvero debriefing, counselling, ecc.
- ✓ Offrire sostegno alla vittima per il disbrigo delle formalità amministrative e giuridiche (denuncia, azioni legali, ecc.).
- ✓ Informare gli altri lavoratori per evitare che si diffondano voci infondate.
- ✓ Riesaminare la valutazione dei rischi per individuare le misure aggiuntive da adottare.
- ✓ Compiere un'indagine completa sull'episodio, evitando in ogni modo di colpevolizzare la vittima. I fatti andranno messi a verbale, compresi gli incidenti di natura psicologica, valutando la dinamica dell'incidente al fine di migliorare le misure preventive.

## 8. INFORMAZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE

L'informazione e la formazione del personale hanno l'obiettivo di favorire il senso di fiducia dei lavoratori nell'affrontare situazioni ad alta partecipazione emotiva e puntano a far sì che tutto il personale abbia conoscenza dei rischi potenziali e delle procedure da seguire per proteggere sé stessi ed i colleghi da atti di violenza.

Il DL con la collaborazione del RSPP, del MC e di altri professionisti interni e/o esterni all'Azienda, sentiti gli RLS, prevede l'organizzazione di corsi di formazione ed informazione specifici da



ripetere nel tempo, con cadenza almeno triennale, e la gestione degli stessi (es.: tecniche di de-escalation, protezione del contesto e degli altri clienti e/o lavoratori).

Contenuti della formazione / informazione:

- ✓ I rischi specifici connessi con l'attività svolta;
- ✓ I metodi di riconoscimento di segnali di pericolo o di situazioni che possono condurre a episodi di violenza;
- ✓ Le metodologie per la prevenzione e gestione degli stessi (es.: tecniche di de-escalation, protezione del contesto e degli altri clienti e/o lavoratori).

I contenuti formativi saranno rivolti all'apprendimento delle metodologie per la gestione dei clienti aggressivi e violenti, degli aspetti biologici dell'aggressione e della reazione durante le fasi critiche. Al termine della formazione ciascun lavoratore potrà essere in grado di riconoscere le situazioni ad alto rischio e di adottare le iniziative di sicurezza più opportune, in quel determinato ambiente di lavoro.

## 9. MODALITA' DI SEGNALAZIONE

Il fenomeno delle aggressioni al personale è in preoccupante aumento e non deve essere minimizzato, ma monitorato, contrastato ed affrontato con decisione.

Al **fine del suo corretto monitoraggio**, della predisposizione delle azioni di prevenzione, contenimento e delle azioni a tutela dei lavoratori colpiti, ma anche dell'intera organizzazione aziendale e della sua utenza, **è necessaria la corretta segnalazione degli episodi di violenza**.

Chiunque ritenga di essere stato oggetto di comportamenti che possano configurare violenza o molestia sul lavoro, così come chiunque abbia assistito a tali episodi o ne sia stato informato dalla vittima, è invitato a segnalare la situazione attraverso i canali interni forniti e di seguito elencati.

Le segnalazioni possono pervenire nel modo che segue, così come avviene per tutte le segnalazioni in ambito aziendale:

- Verbalmente direttamente ai membri del Comitato Guida;
- Alla DIR e al RSPG e al CG mediante la casella già creata per i lavoratori:

[segnalazioni@ines.srl](mailto:segnalazioni@ines.srl)

- Per posta ordinaria indirizzata a **Ines S.r.l. Via Federico Wenner, 51-Zona Industriale Fratte-84080 Salerno.**

- Lasciando la segnalazione per iscritto nell'apposita cassetta "Reclami e segnalazioni" presente in sede.

La cassetta delle segnalazioni consente di segnalare in via anonima eventuali fatti illeciti in ambito lavorativo e comportamenti che possano configurare violenza o molestia sul lavoro, così come a chiunque abbia assistito a tali episodi o ne sia stato informato dalla vittima.

il RSPG e il Responsabile Risorse Umane/DIR sono responsabili della raccolta delle eventuali segnalazioni provenienti dalle parti interessate interne ed esterne e ne analizzano le considerazioni in esse contenute.

Le modalità di gestione di tali segnalazioni/comunicazioni e reclami vengono effettuate secondo le modalità riportate nella presente procedura e sono a cura della DIR, RSPG e Risorse umane. Le risposte vengono redatte dal RSPG in collaborazione con il Responsabile delle Risorse Umane/DIR, pianificandone anche la divulgazione ed individuando i canali più idonei per informare le parti interessate.

## 9.1. Registrazione delle segnalazioni

Tutte le segnalazioni pervenute sugli episodi di cui al paragrafo precedente sono registrate su apposita modulistica del Sistema di Gestione Parità di Genere (Audit Interni e Gestione reclami) in collaborazione con il Responsabile delle Risorse Umane e gestite secondo le modalità operative della procedura relativa alla gestione delle situazioni non conformi.

## 9.2. Registrazioni Azioni intraprese per contrastare gli atti di violenza

Per la gestione/registrazione delle specifiche azioni intraprese (AC/AP) per contrastare gli eventuali episodi di violenza e sopraffazione, si rimanda alla procedura di gestione delle situazioni non conformi.

## 10. AGGIORNAMENTO DELLA PROCEURA

La presente procedura sarà oggetto di revisione periodica da parte del Comitato Guida e sarà aggiornata in base ai dati rilevati dal monitoraggio delle segnalazioni da parte dei lavoratori/progettisti (utilizzando l'apposita scheda) oppure in caso di nuove normative e/o nuove evidenze scientifiche.