

Violenze sul lavoro: la Convenzione ILO

Cause e conseguenze delle violenze, evidenze scientifiche,
interventi possibili

Violenze e aggressioni - Definizione

- ▶ le violenze e aggressioni sul lavoro sono state concettualizzate in molti modi differenti nella letteratura scientifica (Hershcovis, 2011).
- ▶ NIOSH: «ogni aggressione fisica, comportamento minaccioso o abuso verbale che si verifica sul posto di lavoro»
- ▶ (Centers for Disease Control and Prevention, 1996).
- ▶ comportamenti fisici, psicologici o verbali che possono essere attivi o passivi, palesi o nascosti, diretti o indiretti, con obiettivi interpersonali o organizzativi (Baron, Neuman, & Geddes, 1999)



Violenze VS aggressioni

- ▶ Le violenze sul lavoro comprendono, a differenza delle aggressioni, quei comportamenti che sottendono l'intenzione di causare un danno fisico.
- ▶ Tutti i comportamenti violenti sono aggressivi, ma non tutti i comportamenti aggressivi sono anche violenti.



Violenze e aggressioni – Definizione NIOSH



Il mobbing è uno stressor estremo [Bowling, & Beehr, 2006; Hauge, Skogstad & Eniarsen, 2010]

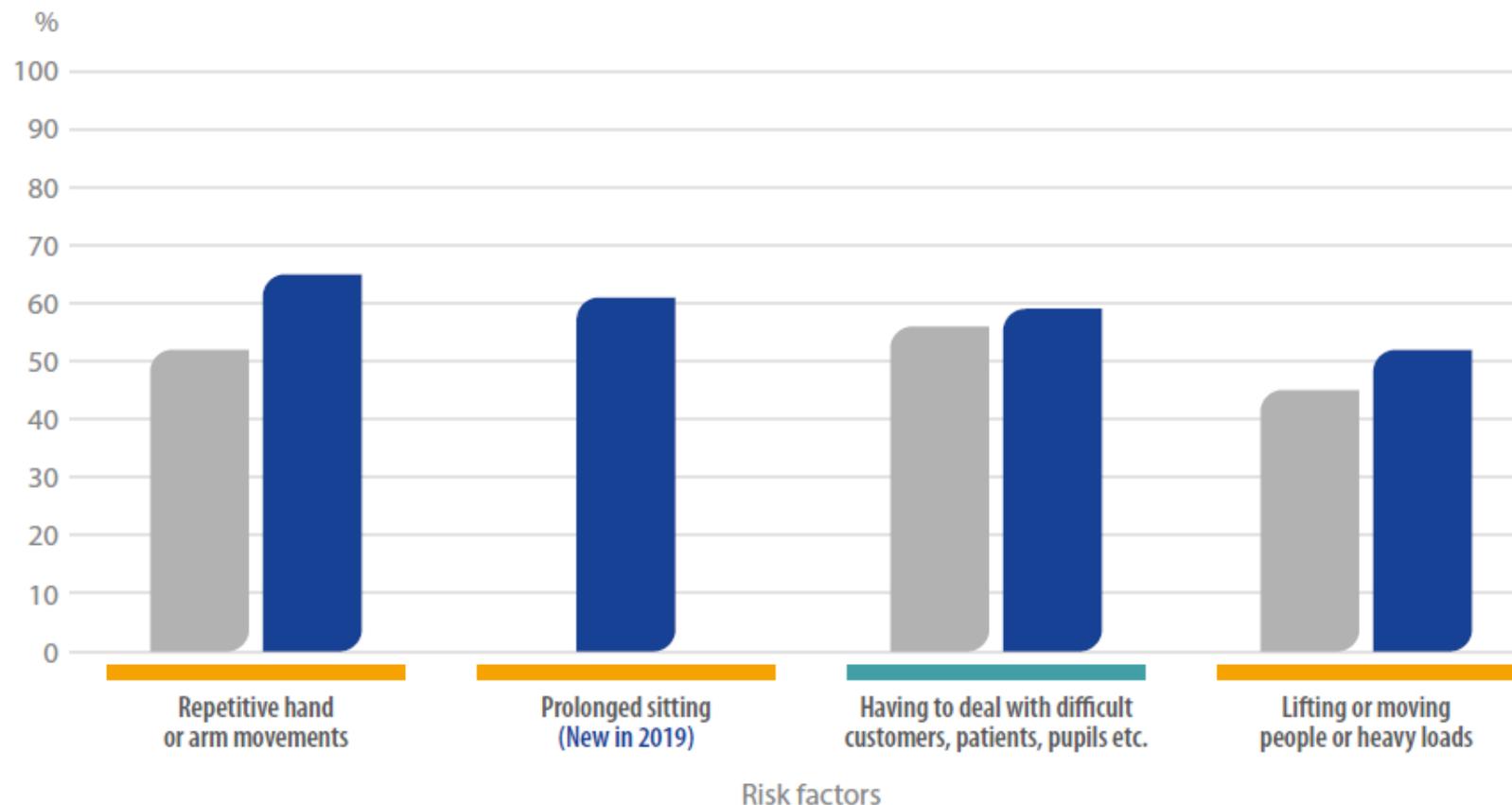
“Bullying at work means harassing, offending, socially excluding someone or negatively affecting someone’s work tasks. In order for the label bullying (or mobbing) to be applied to a particular activity, interaction or process, it has to occur repeatedly and regularly (e.g., weekly) and over a period of time (e.g., about 6 months). Bullying is an escalating process in the course of which the person confronted ends up in an inferior position and becomes the target of systematic negative social acts”.

[Eniarsen, Hoel, Zapf & Cooper 2003]



Ricerca ESENER 3

Most frequently identified risk factors (percentage workplaces), 2014 and 2019



NB: The data are for all workplaces in the EU27_2020, from ESENER 2014 and ESENER 2019.

WHAT ARE THE RISK FACTORS?

PROFESSIONS AT RISK



Nurses
and other
healthcare
workers



Public
transport
workers



Employees
working in the
customer's
home



Cashiers



Security
guards



Messengers



Police
officers

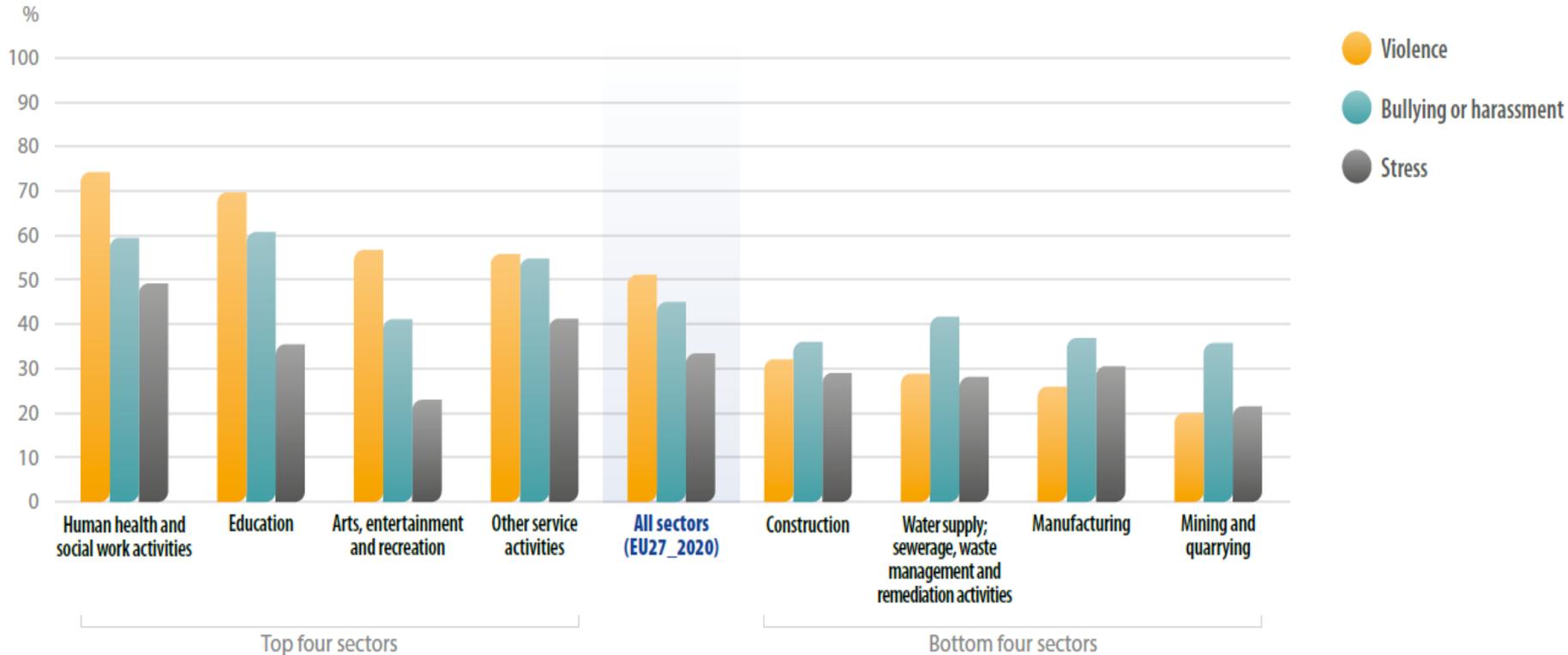


Social
workers

and many more...



Workplaces reporting having procedures in place to prevent psychosocial risks, by sector, 2019



NB: The data are for all workplaces in the EU27_2020 employing 20 or more people, from ESENER 2019. Only those workplaces reporting 'having to deal with difficult customers, patients, pupils, etc.' as a risk factor were asked if they had in place procedures to prevent violence.

Situazioni di rischio

- ▶ Lavorare faccia a faccia con clienti
- ▶ Gestire soldi, beni e valori
- ▶ Lavorare con persone con problemi di droga
- ▶ Fare ispezioni, controlli e lavori di autorità
- ▶ Lavorare da soli
- ▶ Lavorare in organizzazioni mal gestite con errori, inadeguatezze ecc.
- ▶ Lavorare la sera e la notte

RISKY SITUATIONS

- Working face-to-face with clients, customers or others
- Working with people who have drug problems
- Working alone
- Evening and night work
- Handling goods, cash, valuables
- Inspection, control and general 'authority' functions
- Working for poorly managed organisations (invoicing errors, products not corresponding to what was advertised, or inadequate stocks and staff resources)

Gli effetti della violenza sulla persona



WHAT ARE THE POTENTIAL CONSEQUENCES OF VIOLENCE AT WORK?

For workers



- Fear, anxiety, stress
- Sleeping problems and fatigue
- Depression
- Post-traumatic stress disorder
- Physical injury

For the organisation



- Increased absenteeism
- Decreased motivation
- Reduced productivity
- Deterioration of labour relations
- Higher staff turnover and recruitment difficulties

18% of managers say there is a lack of information or adequate tools to deal with difficult customers/clients/pupils

Aggressioni ripetute e lievi

Rischio Burnout

Esaurimento emotivo: sentirsi emotivamente sovraccaricato dal lavoro, logorato e svuotato di energie

- **Depersonalizzazione**: approccio freddo, distaccato e impersonale verso le persone, cinismo
- **Diminuito senso di realizzazione** personale: sentimento di indeguatezza professionale e di scarsa competenza o fallimento sul lavoro
- **Esaurimento emotivo**: sintomatologia da stress

Il burnout è più facilmente riscontrabile nelle professioni di aiuto e contatto con le persone (soprattutto se sofferenti e problematiche):



Aggressioni psicologiche da parte dei colleghi

Rischio Disturbo dell'Adattamento

La caratteristica fondamentale di un Disturbo dell'Adattamento è lo sviluppo di sintomi emotivi o comportamentali clinicamente significativi in risposta ad uno o più fattori psicosociali stressanti identificabili. I sintomi devono svilupparsi entro 3 mesi dall'esordio del fattore o dei fattori stressanti e non persistono per oltre 6 mesi dall'interruzione dello stimolo stressante



Esposizione a evento traumatico

Esposizione a morte o minaccia di morte, grave lesione oppure violenza sessuale in uno o più dei seguenti modi:

- ▶ Fare esperienza diretta dell'evento traumatico
- ▶ Assistere direttamente a un evento accaduto a altri
- ▶ Venire a conoscenza di un evento traumatico accaduto a un membro della famiglia o amico stretto
- ▶ Fare esperienza ripetuta o estrema esposizione a dettagli crudi dell'evento traumatico (ad es. poliziotti esposti a dettagli di abusi su minori)

(American Psychiatric Association, 2013)

In seguito al trauma può instaurarsi il Disturbo Post Traumatico da Stress (DPTS)



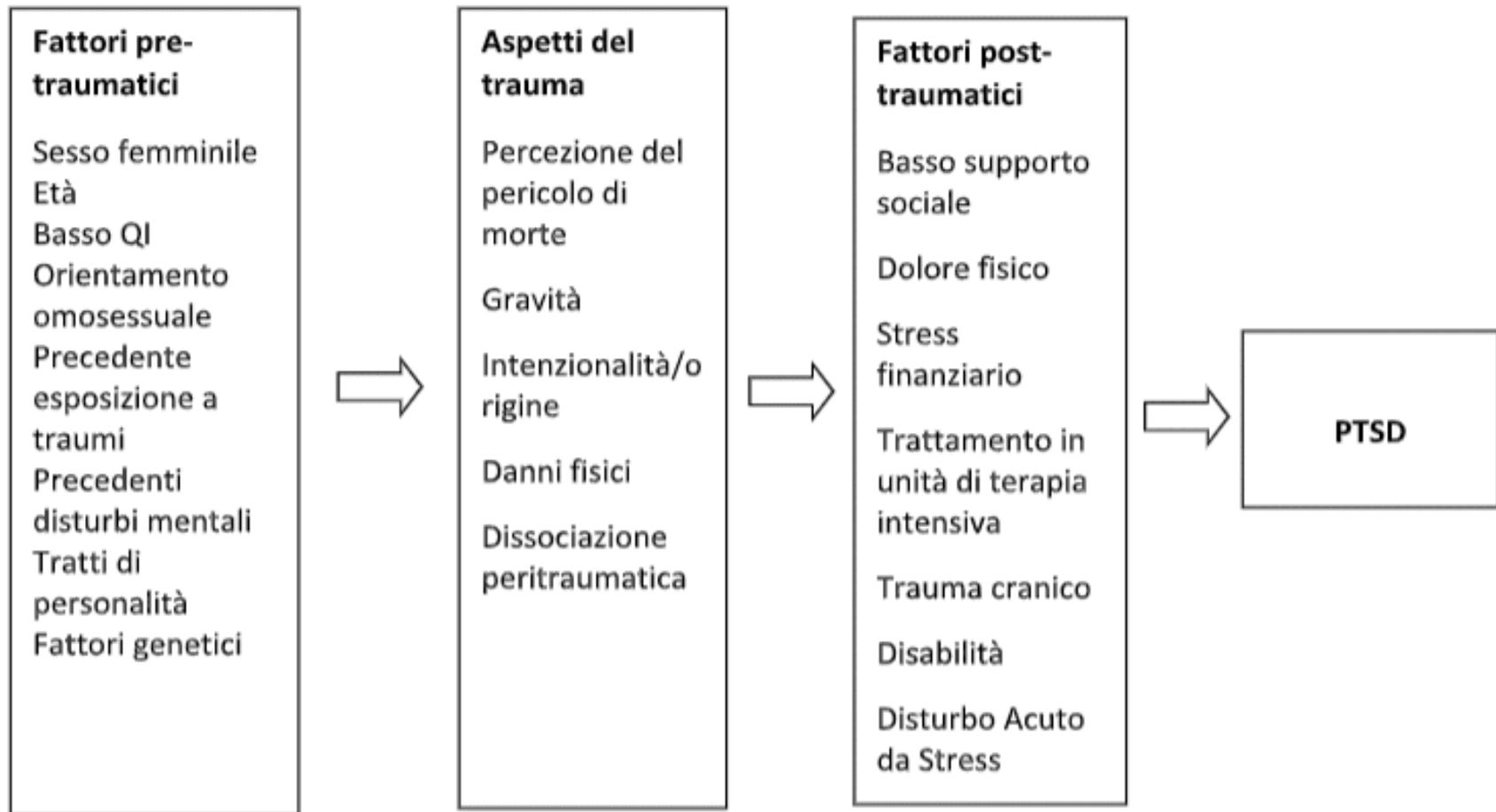
Rischio Disturbo post traumatico da stress

- ▶ Sintomi di risperimentazione (es flashback)
- ▶ Sintomi di evitamento delle situazioni esterne
- ▶ Sintomi di alterazione negativa dei pensieri e delle emozioni (sentirsi sempre in pericolo)
- ▶ Sintomi di iperattivazione (arousal)

Il disturbo è conclamato e la sofferenza della vittima si prolunga per **oltre un mese dall'esposizione al trauma** e interferisce significativamente con la vita lavorativa, sociale o scolastica dell'individuo



Fattori di rischio individuali



Interventi curativi

Trauma

- ▶ Fornire un supporto specialistico per interventi psicologici
- ▶ Creare un forte supporto sociale alla vittima
- ▶ Re-introdurre alla mansione lavorativa la vittima in modo graduale e ragionato

Aggressioni

- ▶ Formazione/informazione sulle conseguenze per rendere consapevoli le persone
- ▶ Istituire momenti di condivisione tra pari
- ▶ Fornire punti di riferimento a cui rivolgersi



paolo.campanini@gmail.com
www.psicologostresslavoro.it



Paolo Campanini, Psicologo del Lavoro e Psicoterapeuta.Ph.D.
in Medicina del Lavoro. Dottore di ricerca (Ph. D.) in Medicina
del Lavoro, Psicologo del lavoro e Psicoterapeuta.



Ha collaborato con l'Università degli Studi di Milano e con il Centro Stress e Disadattamento Lavorativo della Fondazione Ospedale Maggiore Ca' Granda di Milano e per il Consorzio per il Centro di Collaborazione per l'Organizzazione Mondiale della Sanità. Attualmente è Associate Editor per la rivista scientifica internazionale "Medicine, Health and Working Life",

È membro dell'Associazione Italiana Analisi e Modificazione del Comportamento è membro dell'Associazione Italiana Analisi e Modificazione del Comportamento e Consigliere d'Indirizzo Generale per la cassa di previdenza ENPAP. Ha svariate pubblicazioni scientifiche internazionali sull'argomento stress lavorativo.

