

Violenza sul posto di lavoro

Violenza sul posto di lavoro

Minacce, molestie, discriminazioni e insulti, comprese le aggressioni fisiche ai dipendenti, stanno diventando sempre più rilevanti. Le aggressioni violente sono quindi una questione importante anche per la salute e la sicurezza sul lavoro.

Affrontare la violenza si sta rivelando difficile anche nel mondo del lavoro. Il rischio specifico di violenza varia sul posto di lavoro e non colpisce tutti i luoghi di lavoro allo stesso modo. Il rischio di aggressione violenta può essere più alto, ma anche più basso. In caso di contatto con clienti aggressivi, ad esempio, il rischio di violenza può essere aumentato (per un breve periodo).

La violenza può essere fisica e non fisica. Affrontare la violenza può essere una condizione di lavoro stressante, ma non deve comportare un pericolo sul posto di lavoro. I principi della prevenzione dei pericoli devono essere presi in considerazione nella valutazione del posto di lavoro.

Violenza in materia di salute e sicurezza sul lavoro

Gli episodi di violenza variano in gravità e non colpiscono tutti i luoghi di lavoro allo stesso modo. Lo spettro spazia da comportamenti e pratiche inaccettabili (o minacce di essi), aggressioni verbali, violenza di genere e persino aggressioni fisiche.

L'appartenenza a determinati **gruppi di persone**, lo svolgimento **di determinate attività** e determinate aree di **lavoro** in cui viene svolto il lavoro influenzano la **probabilità che si verifichi violenza**.

1. **Le donne**, ad esempio, **sono particolarmente** a rischio. Anche **i giovani** sono particolarmente colpiti. Inoltre, le persone che hanno maggiori probabilità di altre persone di essere oggetto di discriminazione. Se una persona ha le caratteristiche di diversi gruppi di persone particolarmente vulnerabili, la probabilità di essere colpita può aumentare di nuovo.
2. Nel caso di attività con, ad esempio, **un'elevata** intensità di lavoro, scadenze ravvicinate, lunghi tempi di attesa, contatti molto frequenti con altre persone, precarietà del lavoro o addirittura insolvenza, scarso supporto sociale, mancanza di cultura del conflitto, dirigenti incompetenti o oberati di lavoro (mancanza di

trasparenza, arbitrarietà, mancanza di processo decisionale, mancanza di informazioni e assunzione di responsabilità), la probabilità di incidenti violenti aumenta.

3. I **settori di lavoro** particolarmente vulnerabili sono, ad esempio, le strutture di cura e di assistenza, gli ospedali e i servizi di emergenza, le istituzioni sociali, gli studi medici, le strutture con lavoro notturno o solitario, i luoghi di lavoro isolati o discreti, i bar, gli alberghi e i ristoranti, il commercio al dettaglio, le forze di polizia e di sicurezza, gli ispettori, le aree con il trattamento del contante e gli oggetti di valore, la pubblica amministrazione (ad esempio la giustizia) o il lavoro in luoghi di lavoro esterni (ad es. pulizia di oggetti).

Le misure di salute e sicurezza sul lavoro devono inoltre tenere conto delle possibili situazioni di conflitto e contrastare i pericoli (fisici e psicologici) causati dalla violenza sul luogo di lavoro.

Ciò significa: Gli episodi di violenza (fisica/non fisica) dovrebbero essere affrontati nella **valutazione del luogo di lavoro**, se necessario, e se la violenza costituisce un pericolo (onere) deve essere valutata. Se non è possibile escludere la violenza sul posto di lavoro e i dipendenti non sono (ancora) sufficientemente protetti, è necessario adottare adeguate misure di prevenzione dei rischi o adeguare le misure esistenti.

La violenza può assumere la forma di violenza psicologica, comportamento aggressivo o violenza fisica e può anche avvenire nello spazio virtuale. Spesso, quasi sempre, inizia con gaffe verbali apparentemente innocue, a cui seguono poi forme di violenza fisica o psicologica. L'entità della violenza è di solito continuamente aumentata se non vengono prese contromisure.

Gli infortuni sul lavoro, l'inosservanza delle norme di sicurezza o i sabotaggi possono essere il risultato di forme di conflitto, discriminazione o violenza di lunga durata. Queste possono essere occasioni per rivedere la valutazione del luogo di lavoro e, se necessario, per adeguarla in relazione a misure adeguate per la prevenzione della violenza.

Effetti dannosi della violenza e delle molestie sul lavoro

A livello organizzativo, i danni consequenziali derivano, ad esempio:

- Lavoro psicosociale negativo e clima organizzativo
- Assenze per malattia più elevate
- Aumento del turnover dei dipendenti

- Rassegnazione interiore (ad es. perdita di motivazione, servizio secondo le regole)
- Riduzione dell'efficienza e della produttività
- Danni all'immagine (scarsa valutazione sulle piattaforme di rating, scarso passaparola da parte dei dipendenti, notizie negative sulla stampa)
- Eventuali spese legali conseguenti

A livello individuale, il rischio di

- Difficoltà di concentrazione
- Incertezza
- Violazione dell'integrità personale
- Danni all'autostima
- Menomazioni e disturbi della salute mentale e psicosomatica
- Risposta cronica allo stress
- Sintomi depressivi
- Colpa di sé
- Fobie
- Insonnia
- Indigestione
- Disturbi muscoloscheletrici

Reazioni a esperienze di violenza

Se c'è **un'esperienza di violenza** che minaccia la propria vita o l'integrità personale e un dipendente non è stato sufficientemente protetto, di conseguenza possono sorgere reazioni, alcune delle quali non sempre completamente comprensibili a terzi.

In **una situazione di stress acuto** (due o tre giorni), ad esempio, possono verificarsi stress o una sensazione di pericolo per la vita (ad es. alterazione della coscienza, irrequietezza, palpitazioni, sudorazione, tremore). Questa condizione si trasforma in una sorta **di fase di**

shock, che può manifestarsi, ad esempio, attraverso confusione, memoria offuscata, percettività, disperazione, paura, impotenza o impotenza. In una fase di esposizione, che può durare da due a quattro settimane, si cerca di catturare ciò che è stato vissuto. Sono possibili ricordi, sogni, pensieri "compulsivi" su di essi o blocco/soppressione completi. Possono verificarsi dimenticanza, disturbi del sonno, perdita del senso di sicurezza, irritabilità. Se il pericolo passa, può verificarsi un **periodo di recupero**. L'interesse per la vita normale è evidente, l'esperienza è integrata. Le vittime di violenza hanno anche maggiori probabilità di soffrire di disturbo da stress post-traumatico.

Per prevenire la violenza e le molestie, si applicano leggi diverse con conseguenze giuridiche diverse

Le molestie sul posto di lavoro, le molestie sessuali, i comportamenti razzisti, le discriminazioni fondate sul sesso, l'età, l'ideologia, la religione o l'orientamento sessuale sono combattute nell'ambito del diritto del lavoro principalmente **attraverso le leggi sulla parità di trattamento (leggi sulla parità di trattamento)** e leggi statali, in particolare con richieste di risarcimento danni da parte delle persone interessate nei confronti della persona discriminatoria o molesta, in caso di molestie sessuali anche nei confronti del datore di lavoro, qualora non forniscano un rimedio adeguato). Le conseguenze giuridiche di una discriminazione o di una molestia sulla base di una **disabilità** sono disciplinate dalla legge sul lavoro dei disabili e dalla legge sull'uguaglianza dei disabili. Inoltre, i dipendenti interessati possono **vantare diritti ai sensi del diritto del lavoro** sulla base del contratto di lavoro. Le molestie e le discriminazioni non sono una questione di salute e sicurezza sul lavoro, ma sono oggetto di misure di diritto del lavoro (legge antidiscriminazione).

In **materia di salute e sicurezza sul lavoro**, il rischio di violenza contro i dipendenti può essere una condizione di lavoro psicologicamente stressante.

A seconda del settore, il rischio di violenza può esistere nel caso di attività esposte a causa dell'ambiente di lavoro (violenza esterna, ad esempio da parte di clienti nella ristorazione notturna, pazienti difficili nel settore dell'assistenza, rapina di un mezzo di trasporto di denaro) o all'interno dell'azienda a causa di condizioni di lavoro contribuenti (ad esempio a causa di carenze organizzative, intensificazione del lavoro).

Nel **valutare lo stress psicologico sul posto di lavoro**, il datore di lavoro deve valutare se esiste un rischio di violenza contro i dipendenti a causa del lavoro e, se necessario, definire e attuare misure di protezione adeguate. Secondo i principi della prevenzione dei rischi, il rischio deve essere ridotto al minimo per quanto possibile, le misure collettive e di organizzazione del lavoro devono avere la precedenza sulle misure e le istruzioni di protezione individuale e il "fattore umano" deve essere preso in considerazione, tra l'altro. Se si è già verificato un episodio di violenza sul lavoro, la valutazione del luogo di lavoro

deve essere riesaminata per quanto riguarda l'efficacia delle misure. Le misure di protezione possono essere adatte a diversi tipi di lavoro, ma se il rischio di violenza è particolarmente elevato, un concetto di prevenzione della violenza ha senso.

Le molestie massicce e gli episodi di violenza sono rilevanti per il diritto penale.

Definizioni

Il termine "**violenza e molestie**" nel mondo del lavoro si riferisce a una serie di comportamenti e pratiche inaccettabili, o alla minaccia di farlo, indipendentemente dal fatto che si verifichino una volta o ripetutamente. Vengono registrate anche le interazioni online.

Molestia

Le molestie sul lavoro si verificano quando una persona è esposta a comportamenti indesiderati e lesivi della dignità nel contesto lavorativo che sono legati a una caratteristica protetta (genere, etnia, religione o convinzioni personali, età, orientamento sessuale o disabilità) o legati a una sfera sessuale. Il fatto che un comportamento sia indesiderabile è definito dalla persona interessata. Le molestie possono avvenire anche online (ad esempio, e-mail dispregiative, foto, post su siti web). I comportamenti devono superare un determinato livello minimo di intensità, incidere sull'ambiente di lavoro della persona interessata e riguardare uno dei criteri tutelati dalla legge nel mondo del lavoro per essere giuridicamente rilevanti (parità di trattamento, diritto del lavoro).

Violenza

La violenza nel contesto lavorativo si verifica quando le persone che lavorano, compresi i dirigenti, vengono aggredite o minacciate in una situazione legata al lavoro e ciò ha un'alta probabilità di provocare danni (psicologici/fisici). La violenza è anche caratterizzata da uno squilibrio di potere situazionale o generale. La violenza psicologica (ad es. minacce) può avvenire anche online.

Violenza sessuale/sexualizzata

La Violenza sessuale/sexualizzata include tutti gli atti sessuali che avvengono contro la volontà di una persona. È spesso accompagnato da aggressioni e abusi di potere. Spesso si ricorre alle minacce. Spesso l'interessato e l'autore del reato sono vicini l'uno all'altro. La violenza sessuale/sexualizzata nel contesto del lavoro è vietata sia dal diritto penale che dal diritto del lavoro.

Molestie sessuali/sexualizzate

Le molestie sessuali comprendono comportamenti indesiderati con un riferimento sessuale che violano la dignità della persona interessata e creano un ambiente ostile. Se qualcosa è indesiderabile - e quindi vissuto come molestia sessuale/sexualizzata - è deciso dalla persona che ne è colpita. "Flirtare fa bene, le molestie sessuali no"^[2]. Le molestie sessuali sono una forma di molestia di genere e quindi contano come discriminazione "sulla base del sesso". Le molestie discriminatorie hanno un'alta probabilità di avere un effetto dannoso e comportano uno squilibrio di potere situazionale o generale. Può avvenire fisicamente, verbalmente o attraverso immagini e testi, e rientra nell'ambito della definizione di violenza. I datori di lavoro sono obbligati a porre rimedio alla situazione contro le molestie.

La violenza o le molestie sessuali sono disciplinate dal diritto del lavoro (legge antidiscriminazione, in particolare la legge sulla parità di trattamento) e dal codice penale e sono vietate ai sensi delle leggi pertinenti e **non sono una questione di salute e sicurezza sul lavoro.**

Violenza osservata

La violenza osservata può aumentare la probabilità soggettivamente percepita di diventare essi stessi vittime di violenza e può attivare ricordi di violenza vissuta da se stessi. Anche gli effetti negativi della violenza osservata possono essere dannosi.

Bullismo

Il bullismo è un'azione a lungo termine, regolare e sistematica da parte di una o più persone contro una persona specifica. Mira a rimuoverli dal tessuto sociale. Il bullismo può includere violenze e molestie psicologiche, fisiche e sessuali. Si svolge online (ad es. gruppi di chat) ma anche offline. La violenza non è sempre bullismo, ma il bullismo è sempre violenza. Anche le conseguenze giuridiche del **mobbing sul posto di lavoro** sono **disciplinate dal diritto del lavoro.**

Se il mobbing si verifica più frequentemente sul posto di lavoro, è possibile che le **condizioni di lavoro che contribuiscono**, come le carenze nella gestione o nell'organizzazione del lavoro, siano il risultato della valutazione del posto di lavoro, che a sua volta richiede l'attuazione di misure di miglioramento al riguardo. **Tuttavia, il mobbing in sé non può essere il risultato della valutazione del posto di lavoro e non è un problema di salute e sicurezza sul lavoro. La valutazione sul posto di lavoro non determina se si è verificato il bullismo.**

Discriminazione

La discriminazione è lo svantaggio di una persona sulla base di una delle caratteristiche protette: sesso, etnia, religione o convinzioni personali, età, orientamento sessuale o disabilità. È vietato nel mondo del lavoro.

Anche le molestie sono una forma di discriminazione. **La discriminazione non è una questione di salute e sicurezza sul lavoro.** Se si verificano discriminazioni sul luogo di lavoro, è possibile che il **contributo o il rafforzamento delle condizioni di lavoro** siano il risultato della valutazione del luogo di lavoro e richiedano misure adeguate. Il fatto che si tratti effettivamente di una discriminazione è disciplinato dalla legge sulla parità di trattamento (GIBG) e non fa parte della legge sulla protezione dei dipendenti.

La valutazione del luogo di lavoro non determina se si è verificata una discriminazione, ma solo le condizioni di lavoro vengono identificate e valutate.

Discriminazione: cosa posso fare?

Ti senti discriminato?

- Attraverso **le molestie sessuali**
- Attraverso **comportamenti razzisti**
- In **base al tuo sesso**
- A causa della tua **genitorialità**
- Come **persona LGBTQIA+**
- A causa della loro **età**
- A causa della loro **religione**
- A causa **della tua visione del mondo**
- A causa delle tue **responsabilità assistenziali o infermieristiche**

Per esempio

- Sul **posto di lavoro**
- Quando **si cerca un appartamento**
- Quando **avvii o espandi** la tua attività
- Istruzione, **formazione o tirocinio**
- Presso **la consulenza del lavoro**
- Da un **negozio**, un **ristorante**, un **club** o un **servizio** (ad es. studio di parrucchiere)
- O se desideri partecipare a un **gruppo di sostegno**

Odio online e cyberbullismo

La maggior parte delle forme di violenza psicologica può essere causata anche online. Termini comuni in questo contesto sono, ad esempio, "odio su Internet" o "cyberbullismo". Sulle piattaforme di comunicazione (ad es. Twitter, Facebook, LinkedIn, TikTok o Youtube), questo può avere gravi conseguenze oltre a menomazioni o danni psicologici e psicosomatici dovuti all'impatto pubblico a volte grande. Nel contesto lavorativo, anche i gruppi di chat dei dipendenti possono diventare rilevanti in questo senso. Le molestie persistenti da parte di un sistema di telecomunicazione o informatico sono un reato penale.

Se l'odio online o il cyberbullismo all'interno del contesto lavorativo comportano un pericolo per i dipendenti, anche questo deve essere determinato nel corso della valutazione del posto di lavoro e quali misure di protezione devono essere adottate al riguardo.

Nei settori in cui una parte significativa del tempo di lavoro viene trascorsa nel cyberspazio (ad esempio la moderazione online delle colonne dei commenti, le agenzie investigative online o la gestione dei social media), il confronto con l'odio online è una condizione di lavoro psicologica.

Costellazione delle persone causali e colpite

Nella prevenzione della violenza come rischio, può essere utile essere chiari su chi pone quale rischio e cosa promuove/riduce la propensione di queste persone a commettere violenza.^[3]

- **TIPO I:** Al di fuori dell'organizzazione. Straniero dall'esterno. Ad esempio in caso di rapina.
- **TIPO II:** Riferimento organizzativo. Clienti, pazienti, compresi parenti, fornitori, organizzazioni partner, ecc.
- **TIPO III:** "Insider". Dipendenti attuali o ex. Osserva la gerarchia o gli squilibri di potere.
- **TIPO IV:** Esterni all'organizzazione, ma legati alla persona interessata, come ex convivente o convivente dei dipendenti (es. stalking sul posto di lavoro). Non è nella sfera di influenza della direzione, non la salute e la sicurezza sul lavoro, ma il diritto del lavoro.

La ricerca ha dimostrato che **le aggressioni sul lavoro sono più spesso perpetrate da persone esterne all'organizzazione senza un legame personale con la persona interessata**, di tipo I e di tipo II

Tuttavia, il tipo III ("insider") può essere rilevante anche in materia di salute e sicurezza sul lavoro se mette in pericolo la sicurezza e la salute dei dipendenti (ad esempio da parte di superiori o dipendenti).

Misure contro la violenza nel contesto della salute e della sicurezza sul lavoro (esempi)

Tutte le persone in un'azienda dovrebbero ricevere informazioni ripetute su ciò che costituisce violenza sul posto di lavoro, a chi possono rivolgersi se necessario e quali sono i doveri dei dirigenti. A tal fine, è importante disporre **di regole di condotta chiare** per i dipendenti e di **misure** in caso di contatto con clienti, clienti e pazienti abusivi.

Misure tecniche:

- Opzioni di contatto per le persone che lavorano da sole (ad es. pulsante di emergenza)
- Guide alla coda
- Marcatura a pavimento per un'atmosfera confidenziale
- Illuminazione adeguata
- Barriere in vetro con citofono
- Pareti di protezione
- Possibilmente finestre e porte antiproiettile
- Sistema di allarme, pulsante di allarme, cercapersone (per l'amplificazione, per la polizia)
- Sensori di posizione
- Controlli di accesso, punti di controllo
- Porte con codice di accesso
- Porte automatiche

- Porte chiudibili a chiave
- Videosorveglianza, body cam
- Comunicazione radio
- Prendere in considerazione il rischio di violenza già in fase di pianificazione: Esempio di una seconda uscita per i caregiver, in caso di pericolo imminente.

Misure organizzative:

- Orari di apertura a misura di cliente
- Percentuale di personale sufficiente
- Gestione delle code
- Ampi posti a sedere
- Evitare il più possibile i pericoli causati da situazioni stressanti
- Informazioni su ritardi, modifiche
- Mescolamento del personale
- Accompagnamento del personale
- (Visibile) Evitare di maneggiare grandi somme di denaro e oggetti di valore
- Evita di lavorare da solo
- Piano di emergenza
- Catena di chiamate di emergenza
- Foglio di emergenza con testo per le persone scioccate ("Sono stato aggredito...")
- Affissione di manifesti sul posto di lavoro con il rifiuto della violenza e delle conseguenze

Misure personali:

- Pubblicazione di informazioni sulla violenza, ecc. sul posto di lavoro
- Formazione sulla diagnosi precoce

- Formazione contro la discriminazione
- Comunicazioni ripetute sul rifiuto della violenza, ecc. da parte dei dirigenti
- Dirigenti competenti (prendono sul serio i doveri di diligenza)
- Referente responsabile o persona di fiducia all'interno dell'azienda
- Cultura dell'errore orientata alla soluzione
- Sondaggio regolare e anonimo tra i dipendenti
- Possibilità di supervisione
- Corsi di Difesa Personale
- Formazione continua nel trattare con le persone violente
- Istruzioni su come comportarsi in caso di episodi di violenza
- Formazione sulla de-escalation
- Formazione del personale nel trattamento delle vittime di violenza (traumatizzate)
- Conseguenze e sanzioni chiare in caso di incidenti
- Valutazioni del rischio
- Red Flag Training (riconoscimento tempestivo dei "precursori" di attacchi violenti)

Buone pratiche per affrontare la violenza nel contesto della sicurezza e della salute sul lavoro

- **Scienze forensi.** Nel reparto forense di un ospedale psichiatrico, dove lavorare con delinquenti maschi mentalmente incapaci fa parte dell'attività quotidiana, il rischio di violenza è stato contrastato con misure organizzative e di protezione personale .
- **Psichiatria.** Una formazione completa sulla de-escalation e gruppi organizzati di de-escalation sono stati implementati in due reparti psichiatrici come misura per contrastare il pericolo di violenza legato al lavoro.

- **Aree di attesa.** Avere a che fare con clienti sopraffatti, arrabbiati o aggressivi a causa di tempi di attesa lunghi e/o non regolamentati fa parte dell'attività quotidiana di molti dipendenti. La gestione professionale delle attese aiuta molte aziende austriache a ridurre al minimo lo stress psicologico legato al lavoro.
- **Clinica/Ospedale.** I tempi di attesa, l'incertezza, il dolore, lo stress, i farmaci, le cattive notizie e la vergogna possono far ribollire più facilmente le emozioni dei pazienti e dei parenti. Non è esclusa nemmeno la violenza da parte di superiori o colleghi, ad esempio in forma verbale e/o psicologica.
- **Aree di servizio, compresa la gastronomia.** Nel settore della ristorazione (notturna), le aggressioni violente contro i dipendenti sono un fenomeno ben noto. I fattori di rischio più comuni sono, ad esempio, i clienti ubriachi e i posti di lavoro isolati..
- **Commercio al dettaglio (incl. stazioni di servizio).** Oltre alle rapine, nel settore del commercio al dettaglio si registra un numero crescente di violenze psicologiche contro i dipendenti. Per questo motivo, molti rivenditori dispongono già di un concetto di protezione contro la violenza. Al fine di mantenere bassi i pericoli di stress psicologico e fisico legati alla violenza, sono necessarie misure adeguate in molti luoghi.

Approccio integrato alla prevenzione

L'approccio di prevenzione integrata dell'ILO (Organizzazione Internazionale del Lavoro) può essere applicato non solo a livello politico, ma anche - se un'azienda lo desidera - a livello aziendale. Al fine di prevenire la violenza, le aziende possono orientarsi sui sette punti sopra menzionati e adattarli alla propria attività in modo tale che possa essere implementata **in modo efficace. Non vi è alcun obbligo di utilizzare tale approccio in materia di salute e sicurezza sul lavoro.**