

Buone Pratiche negli Interventi su Violenza e Mobbing nel Posto di Lavoro

Parole chiave: violenza sul lavoro, molestie, mobbing, interventi, gestione del rischio psicosociale

Introduzione

I rischi psicosociali correlati al lavoro riguardano aspetti relativi alla progettazione ed alla gestione del lavoro ed al suo contesto sociale ed organizzativo potenzialmente in grado di causare danni psicologici o fisici. Essi sono stati identificati come una delle maggiori sfide contemporanee per la salute e per la sicurezza occupazionale e sono legati a problemi sul posto di lavoro quali violenza, molestie e mobbing. La violenza da parte di terzi si riferisce ad atti violenti da parte di utenti, pazienti o studenti. Il mobbing o le molestie si verificano quando qualcuno è esposto sistematicamente a comportamenti negativi, umilianti, intimidatori o ostili sul lavoro. Secondo La Quarta Indagine sulle Condizioni di Lavoro in Europa (2007), nei 12 mesi precedenti, il 6% della forza lavorativa è stata esposta a minacce di violenza fisica, il 4% a violenze da parte di terzi e il 5% a mobbing e/o molestie sul lavoro.

Il rischio di incorrere sia nelle minacce di violenza sia nella violenza stessa, come pure nel mobbing è più alto nel settore sanitario, nella pubblica amministrazione e nella difesa. Questo rischio, inoltre, è più alto rispetto alla media nei settori dei trasporti e comunicazione, alberghiero e ristorazione, e in quello educativo. La violenza sul lavoro rappresenta un aspetto particolarmente preoccupante per la salute e la sicurezza, ma è anche un rilevante tema etico all'interno del servizio utente/paziente. Nel 2007 tra i partners sociali europei è stato concluso un accordo su molestie e violenza sul lavoro.

Obiettivo

Questa scheda guida riassume i principi chiave delle buone prassi concernenti gli interventi di prevenzione e gestione della violenza sul lavoro da parte di terzi (violenza dell'utente) e mobbing, come definiti dal Modello Europeo sulla gestione del rischio psicosociale (PRIMA-EF). La scheda ha come obiettivo quello di fornire un punto di riferimento per le organizzazioni, i partners sociali e gli esperti che desiderano attuare tali interventi sia in Europa che a livello internazionale.

Approcci per la Prevenzione e la Gestione del Mobbing e della Violenza sul posto di lavoro

In relazione agli approcci di gestione del rischio psicosociale viene spesso fatta una distinzione tra livello organizzativo, livello mansione/compito e livello individuale. Inoltre la distinzione viene fatta anche tra i vari stadi di prevenzione, ovvero interventi a livello *primario*, *secondario* e *terziario*.

Gli *interventi primari* sono per natura proattivi e volti alla riduzione dei rischi di mobbing o violenza sul lavoro. Questi includono ad es. politiche e piani d'azione anti-mobbing, rilevazione di episodi di violenza, progettazione e ri-progettazione per la riduzione del rischio dell'ambiente psicosociale e fisico del lavoro. Gli *interventi secondari* (strategie di intervento tempestive), hanno l'obiettivo di migliorare le risorse individuali o di interrompere l'aggravarsi del fenomeno. Interventi sul mobbing e la violenza includono, ad esempio, formazione, indagini sul personale e risoluzione di casi di conflitto.



Gli *interventi terziari* hanno l'obiettivo di ridurre e sanare i danni del mobbing e della violenza. Questi includono, ad esempio, accordi aziendali e programmi di post-assistenza, consulenza e terapia.

Aspetti Chiave degli Interventi per la Prevenzione e la Gestione della Violenza e del Mobbing sul posto di Lavoro

Nell'ambito del PRIMA-EF, è stata effettuata una ricognizione paneuropea e sono state realizzate delle interviste ad esperti allo scopo di identificare gli aspetti chiave degli interventi di successo e gli elementi che devono essere presi in considerazione per combattere il mobbing e la violenza sul lavoro.

Sia il mobbing che la violenza da parte di terzi sono fenomeni multidimensionali. Nella prevenzione e gestione della violenza e del mobbing sul posto di lavoro, è necessario un approccio globale che comprenda i livelli: individuale, lavorativo, organizzativo e sociale. Occorre dare priorità agli approcci preventivi.

La base per la gestione della violenza correlata al lavoro è la tolleranza zero per tutti i tipi di violenza fisica o psicosociale, sia all'interno che all'esterno del posto di lavoro.

- La pianificazione degli interventi deve basarsi su conoscenze derivate dalla ricerca su cause e natura progressiva del mobbing e delle situazioni di violenza, e sulle teorie scientifiche.
- Devono essere condotte appropriate analisi delle situazioni o una valutazione del rischio, in quanto rappresentano la base per gli interventi.
- Gli interventi devono essere adattati per rispondere ai problemi ed alle necessità (ad es. bisogni formativi) delle rispettive organizzazioni e degli individui.
- L'impegno ed il supporto della dirigenza sono cruciali per gli obiettivi e la realizzazione degli interventi.
- Coloro che sono coinvolti negli interventi devono avere anche la responsabilità del processo. Il personale addetto alla salute ed alla sicurezza occupazionale e i sindacati sono buoni partners nella cooperazione.
- Deve essere sviluppata una strategia di valutazione, chiaramente collegata agli scopi e agli obiettivi delineati nell'intervento e ai problemi identificati.
- Per la valutazione degli interventi devono essere applicati diversi metodi (ad es. indagini, interviste e discussioni di gruppo); i metodi impiegati dipendono dalla dimensione e dalla disponibilità di risorse dell'azienda.
- La qualità e l'efficacia del *processo di realizzazione* degli interventi devono essere valutati sistematicamente.

Guida alle Buone Pratiche per il Mobbing

A livello europeo e nazionale differiscono molto, tra le organizzazioni, la consapevolezza e il riconoscimento del mobbing, come pure le conoscenze e la pratica.

- E' necessario promuovere la consapevolezza ed il riconoscimento del mobbing. Se consapevolezza e riconoscimento del problema non sono adeguati, possono verificarsi forme di resistenza agli interventi. Solo gli interventi ai quali i lavoratori sono preparati potranno avere successo.
- Il mobbing deve essere visto come un problema dell'ambiente lavorativo. La prevenzione e la riduzione devono essere concentrate sulla riduzione dei rischi di mobbing, facendo attenzione all'ambiente psicosociale di lavoro, al clima e alla cultura organizzativa ed alle pratiche di leadership. Le iniziative focalizzate sulla personalità sono destinate all'insuccesso.
- Per agevolare la gestione del mobbing, all'interno dell'organizzazione, devono essere sviluppate politiche anti mobbing e codici di condotta che includono procedure chiare ed applicabili per prevenirlo ed affrontarlo.
- I dirigenti devono essere formati sulla responsabilità e sulla gestione legale dei casi di mobbing.
- Per combattere il mobbing devono essere sviluppate le competenze e le capacità dei dirigenti e dei lavoratori.
- I consulenti esterni coinvolti negli interventi sul mobbing devono assumere un ruolo neutrale e imparziale.

Guida alle Buone Pratiche sulla Violenza sul Lavoro da Parte di Terzi

- Tutti i posti di lavoro ad alto rischio di violenza da parte di terzi devono avere un codice di condotta, linee guida e piani di crisi per la prevenzione e la gestione della violenza.
- Tutti i lavoratori devono essere formati per aiutarli a fronteggiare e a trattare episodi di violenza.
- Una registrazione sistematica ed un'analisi degli episodi di violenza rappresentano un'importante base per la prevenzione degli stessi. Deve essere registrata anche la violenza psicologica.
- La valutazione del rischio deve includere, ad es., progettazione del luogo di lavoro, sistemi di sicurezza, piani di sostegno al personale, pratiche lavorative, linee guida e formazione.
- Sono necessari metodi differenti per settori occupazionali differenti (ad es. forze di polizia, settore psichiatrico).
- Anche clienti e utenti devono essere formati a non comportarsi in modo minaccioso o violento.

Mobbing e violenza sul lavoro accrescono vergogna e senso di colpa. Trattare il mobbing e la violenza da parte di terzi richiede un clima non colpevolizzante nel luogo di lavoro.

Lezioni Apprese: Argomenti Chiave per il Successo

Per la realizzazione di strategie di intervento, di successo ed efficaci, le organizzazioni e gli esperti, che desiderano implementare gli interventi per prevenire e gestire la violenza ed il mobbing, devono tenere a mente i seguenti aspetti.

Disponibilità dell'organizzazione al cambiamento

La disponibilità o la resistenza al cambiamento avranno un impatto sul successo e sull'efficacia degli interventi. E' quindi importante sviluppare e mantenere fin dall'inizio l'impegno e il supporto dell'organizzazione alle azioni di intervento. Mobbing e violenza

sono argomenti delicati per le organizzazioni e per gli individui coinvolti che possono aumentare la resistenza agli interventi stessi.

Strategia di intervento realistica

La strategia di intervento deve contemplare soluzioni realizzabili che possano essere adottate nella pratica lavorativa quotidiana, rendendo quindi l'applicazione più facile, di maggior successo e durevole nel tempo.

Strategia di intervento globale

Per prevenire e gestire con successo la violenza ed il mobbing sul lavoro, le strategie di intervento devono includere elementi di tutti e tre i livelli: prevenzione primaria, secondaria e terziaria.

Sostenere un miglioramento continuo

L'impegno per affrontare efficacemente i rischi psicosociali, la violenza sul posto di lavoro e il mobbing non deve essere visto come un'attività 'una tantum' ma, al contrario, deve essere inserito nella pratica lavorativa quotidiana. Facendo ciò, si promuove un ciclo continuo di miglioramento e viene incentivato un ambiente di lavoro migliore sul piano psicosociale.

Ulteriori Informazioni

www.prima-ef.org

LEKA, S., COX, T. (Eds.). The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF. I-WHO Publications, Nottingham, 2008. ISBN 978-0-9554365-2-9.

LEKA, S., COX, T. (Eds.). PRIMA-EF: Guidance on the European Framework for Psychosocial Risk Management. WHO, Geneva, 2008. Disponibile sul sito: www.prima-ef.org

CHAPPELL, D., DI MARTINO, V. Violence at work. International Labour Office, 2006.

EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY & HEALTH AT WORK – FACT-SHEET ON BULLYING AT WORK: <http://osha.europa.eu/en/publications/factsheets/23/view>

EUROPEAN AGENCY FOR SAFETY & HEALTH AT WORK – FACT-SHEET ON VIOLENCE AT WORK: <http://osha.europa.eu/en/publications/factsheets/24/view>

EUROPEAN FOUNDATION FOR THE IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS. Fourth European Working Conditions Survey. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2007. Disponibile sul sito: <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/index.htm>

FRAMEWORK AGREEMENT ON HARASSMENT AND VIOLENCE AT WORK: http://ec.europa.eu/employment_social/news/2007/apr/harassment_violence_at_work_en.pdf

Contatti

Dr Maarit Vartia

Finnish Institute of Occupational Health, Topeliuksenkatu 41 a A, FIN-00250 Helsinki, Finland

T. +358 30 4742790

F. +358 30 4742552

E. maarit.vartia@ttl.fi