

**Per violenza sul posto di lavoro si fa riferimento a qualsivoglia episodio in cui si possano riscontrare: insulti, minacce o forme di aggressione fisica o psicologica praticate sul lavoro, da soggetti esterni all'organizzazione ma anche interni a quest'ultima, in grado di mettere in pericolo la salute, la sicurezza o il benessere psicofisico della persona**

## FATTORI DI RISCHIO

### Ambiente

settore dei servizi (in particolare sanità); dei trasporti; del commercio, della ristorazione; finanziario; dell'istruzione; del recupero credito; esercizio dello sportello clienti

### Attività

gestione del denaro o beni di valore; distribuzione o gestione di farmaci dal notevole valore economico; assistenza pazienti aggressivi e/o interessati da problematiche mentali; frequenti rapporti con l'utenza (specie se trattasi di utenza sottoposta a stress per varie cause quali le lunghe attese); lavori di ispezione, controllo o esercizio di pubblica autorità

### Tipologia Lavoratore

lavoratrici; portatori di disabilità; operatori non idoneamente formati contro potenziali aggressioni

Gli atti di aggressività o di violenza possono presentarsi sotto forma di:

### comportamenti incivili

mancanza di rispetto per gli altri

### aggressioni fisiche o

verbali con intento lesivo

### violenza personale

con intento nocivo



Più del **20%** della popolazione lavorativamente attiva riferisce di aver subito violenza fisica da parte di persone esterne, non inserite quindi all'interno dell'organizzazione di appartenenza

# IL RISCHIO AGGRESSIONE

**OBIETTIVO:** fornire un quadro concettuale e pratico per la gestione del rischio associato al pericolo di aggressione e conflitto.

**Affrontare l'impatto del rischio aggressione sul ruolo del personale offrendo indicazioni e metodologie di prevenzione e protezione.**

Servadio & Partners è in grado di supportare l'azienda sia nelle fasi preliminari di analisi e valutazione del rischio sia in tutta l'attività consulenziale e formativa per ridurre e prevenire l'emergenza

## IN SINTESI

- ⇒ Intervento in azienda (interviste, sopralluoghi, redazione DVR e procedure)
- ⇒ Approfondimento del rischio aggressione (individuazione, rilevazione e valutazione quale rischio professionale)
- ⇒ Acquisizione di specifiche tecniche al fine di prevenire e gestire situazioni critiche a rischio di aggressione
- ⇒ Introduzione di conoscenze e modalità di gestione di situazioni critiche e al controllo degli utenti aggressivi
- ⇒ Organizzazione del lavoro

## IL TEAM

*Coordinamento*

### **Dott. Massimo Servadio**

Psicoterapeuta e Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni - Esperto di Psicologia della Salute Organizzativa e di Psicologia della Sicurezza lavorativa

### **Dott. Andrea Anfosso**

Dottore in Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni, Formatore qualificato

### **Dott.ssa Valentina Leoncini**

Dott.ssa in Comunicazione di Impresa e Istituzionale, Referente di progetto su Rischio Aggressione

### **Dott.ssa Anna Ravina**

Dottoressa in Chimica e Tecnologie Chimiche Professionista e Formatore Certificato Salute e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro

*La rete di professionisti*

Psicologi del Lavoro e delle Organizzazioni, Consulenti in Organizzazione Aziendale, Gender & Diversity Manager, Consulenti del Lavoro

## LA NORMATIVA

### **CODICE CIVILE - Art. 2087**

Tutela delle condizioni di lavoro  
L'imprenditore è tenuto ad adottare nell'esercizio dell'impresa le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro.

### **Art 28 del D.Lgs. 81/08**

#### **Tutela della Salute e Sicurezza dei lavoratori**

La valutazione deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari.

### **ACCORDO QUADRO SULLE MOLESTIE E LA VIOLENZA NEI LUOGHI DI LAVORO Tra Confindustria e CGIL, CISL e UIL**



**Servadio & Partners**

ORGANIZZAZIONE GRUPPO PERSONA

Via Porta d'Archi, 10/31 - 16121 Genova

Tel. e Fax +39 010 7965772

P. IVA 02273120994