



# Salute mentale e lavoro, oltre lo stress lavoro correlato

**BOLOGNA 11 GIUGNO 2025**

***Dallo stress lavoro correlato ai rischi psicosociali;  
focus sulle molestie e violenze***

Antonia Ballottin e Priscilla Dusi  
Coordinatrici gruppo CIIP Rischi psicosociali



# Gruppo di lavoro stress lavoro correlato e aggressioni

## Attività recenti

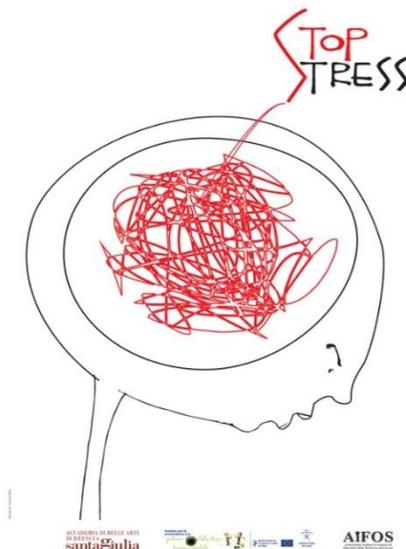
**17/12/2019** Aggressioni sul posto di lavoro: alcune proposte per la prevenzione  
Lettera a Ministero della Salute

**06/06/2022** Proposte operative per la prevenzione delle aggressioni in ambito sanitario - ONSEPS  
Osservatorio Nazionale sulla Sicurezza degli Esercenti le Professioni Sanitarie e Socio Sanitarie

**06/01/2023** Primo documento di consenso sui rischi psicosociali

## Gruppo multidisciplinare

Antonia Ballottin (SNOP SIPLO) e Priscilla Dusi (AIFOS) coordinamento,  
Laura Bodini (CIIP), Quintino Bardoscia, Danilo Bontadi, Umberto Candura,  
Paolo Santucci (ANMA), Renata Borgato (Ambiente&Lavoro), Paola Cenni,  
Alberto Crescentini (SIPLO), Annalisa Lama e Patrizia Serranti (SIE), Maria  
Frassine (AIFOS), Antonia Guglielmin (SNOP), Maurizio Martinelli e Katia  
Razzini (UNPISI), Modesto Prosperi (casa RLS Milano), Federico Modeo  
(AIREPSA), Maria Pia Cancellieri, Claudia Fabris, Maria Grazia Fulco



## DALLO STRESS LAVORO CORRELATO AI RISCHI PSICOSOCIALI

Tutte le indicazioni normative e scientifiche degli ultimi anni convergono sulla necessità ed opportunità di aprire la prospettiva della prevenzione ad una **analisi più ampia e corrispondente** non solo a **nuovi fattori di rischio** (es. telelavoro) ma anche alla **dimensione individuale**.

Il Quadro strategico dell'UE 2021-2027 “Salute e sicurezza sul lavoro in un mondo del lavoro in evoluzione” i problemi di salute mentale colpiscono circa 84 milioni di persone nell'UE: la **mancanza di interazione sociale**, **l'uso crescente delle tecnologie** e la ricerca di nuovi equilibri tempi di vita-lavoro ha determinato un ulteriore **aumento a rischi psicosociali ed ergonomici**.

La Risoluzione del Parlamento europeo del 5 luglio 2022 sulla salute mentale nel mondo del lavoro digitale (2021/2098 INI) ricorda che esistono **molestie e discriminazioni** che sono una frequente fonte di stress e di distacco dal luogo di lavoro e sottolinea l'importanza di **adottare un approccio individuale e organizzativo**, includere una **politica anti-molestie** nelle misure di salute e sicurezza nel mondo del lavoro e di favorire il reinserimento nel mondo del lavoro di coloro che sono affetti da problemi psicosociali.

# RISCHI PSICOSOCIALI

## FATTORI DI CONTESTO

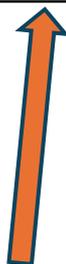
## FATTORI DI CONTENUTO

	ASPETTI ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO	FATTORI SOCIALI SUL LAVORO	AMBIENTE DI LAVORO, ATTREZZATURE E ATTIVITÀ PERICOLOSE
	ruoli e aspettative, controllo del lavoro o autonomia, richieste di lavoro, carico di lavoro e ritmo di lavoro, orario di lavoro e orari	relazioni interpersonali, comando, cultura organizzativa/di gruppo di lavoro (riconoscimento e ricompensa, sviluppo di carriera, supporto)	disponibilità, idoneità, affidabilità, manutenzione o riparazione delle apparecchiature inadeguate, mancanza di spazio, scarsa illuminazione e rumore eccessivo
	<b>gestione del cambiamento organizzativo</b>	<b>supervisione</b>	<b>lavorare in condizioni o situazioni estreme, come temperature molto alte o basse o in quota</b>
	<b>lavoro a distanza e isolato</b>	<b>civiltà e rispetto</b>	<b>dover operare in ambienti instabili come zone di conflitto</b>
	<b>sicurezza del lavoro e lavoro precario</b>	<b>equilibrio tra lavoro e vita privata</b>	
	<b>tolleranza all'uso delle nuove tecnologie</b>	<b>violenza sul lavoro, molestie, bullismo e vittimizzazione</b>	<b>dover operare con utilizzo di strumenti tecnologici</b>

FATTORI SLC 2010

FATTORI SLC AGGIUNTIVI

FATTORI DI RISCHIO PSICOSOCIALE



# VIOLENZE E AGGRESSIONI SUL LAVORO

**“violenza e molestie” nel mondo del lavoro indica un insieme di pratiche e di comportamenti inaccettabili, o la minaccia di porli in essere, sia in un’unica occasione, sia ripetutamente, che si prefiggano, causino o possano comportare un danno fisico, psicologico, sessuale o economico, e include la violenza e le molestie di genere**

*(Convenzione ILO 190)*

## LEGGE N. 4 DEL 15 GENNAIO 2021

- Riguarda tutti i lavoratori
- Considera episodi di molestie e violenze subite, indipendentemente se causati da esterno o interno
- **Si integra alla tutela della salute e sicurezza: valutazione del rischio, misure di prevenzione**
- Prevede formazione di tutto il sistema aziendale
- Prevede attenzione al singolo

## **RACCOMANDAZIONE SULL'ELIMINAZIONE DELLA VIOLENZA E DELLE MOLESTIE NEL MONDO DEL LAVORO**

### **I settori a maggiore probabilità di esposizione**

IL SETTORE SANITARIO,  
IL SETTORE DEI SERVIZI DI ALLOGGIO E DI  
RISTORAZIONE  
I SERVIZI SOCIALI,  
I SERVIZI DI EMERGENZA  
IL SETTORE DEI TRASPORTI,  
L'ISTRUZIONE  
L'INTRATTENIMENTO

### **Le modalità lavorative a maggiore probabilità di esposizione**

IL LAVORO NOTTURNO  
IL LAVORO SVOLTO IN MANIERA ISOLATA

# NUOVO DOCUMENTO CIIP

## PERCHÉ UN NUOVO DOCUMENTO?

- Focus su molestie e violenze nei luoghi di lavoro
- Metodi di valutazione da adottare
- Sensibilizzazione al tema
- Raccolta buone prassi



# I DATI SU AGGRESSIONI E VIOLENZE PROFESSIONALI

## Panoramica globale alla violenza e alle molestie sul lavoro 2022

La ricerca «**Esperienze di violenza e molestie sul lavoro: Una prima indagine globale**» a cura di ILO - Lloyd's Register Foundation - **Gallup**



**una persona su cinque (22,8** per cento o 743 milioni) occupata che **ha vissuto almeno una forma di violenza e molestie sul lavoro** durante la propria vita lavorativa.

- **8,5 %** (277 milioni) occupata ha vissuto **violenza e molestie fisiche** sul lavoro.
- **17,9 %** (583 milioni) occupata ha vissuto **violenza e le molestie psicologiche**
- **6,3 %** (205 milioni) occupata ha vissuto **violenza e molestie sessuali** sul lavoro durante la propria vita lavorativa.

# I DATI SU AGGRESSIONI E VIOLENZE PROFESSIONALI

## Indagine OSH Pulse 2022 sui rischi psicosociali e sulla salute mentale

gli intervistati che riferiscono di essere **esposti a fattori di rischio psicosociali**:

- 46% forte pressione temporale o sovraccarico di lavoro
- 26% scarsa comunicazione o cooperazione all'interno della propria organizzazione
- 18% mancanza di autonomia o mancanza di influenza sul ritmo di lavoro o sui processi lavorativi
- **16% violenza o abusi verbali** da parte di clienti, pazienti, alunni, ecc.
- **7% molestie o mobbing sul lavoro**

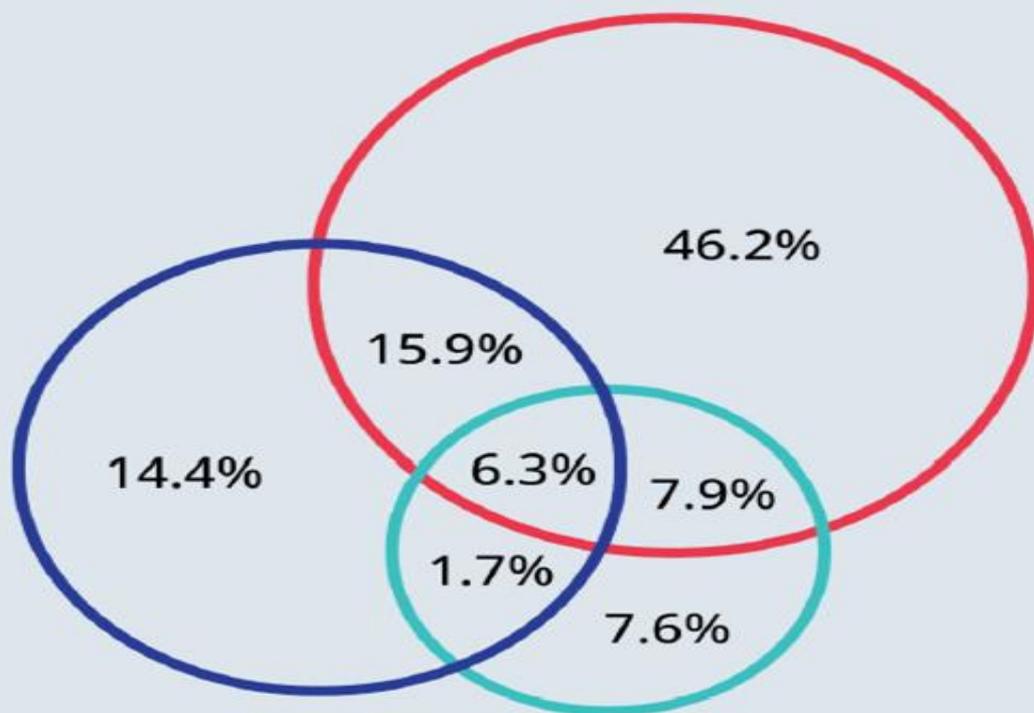
% degli intervistati che lamentano **problemi di salute causati** o aggravati dal lavoro:

- 37% stanchezza generale
- 27% stress, ansia o depressione

## SOVRAPPOSIZIONI TRA TIPOLOGIE DI MOLESTIE E VIOLENZE

Domanda del sondaggio: hai mai subito, personalmente, violenza e/o molestie [fisiche/psicologiche/sexuali] sul lavoro, come [percosse, immobilizzazioni o sputi/insulti, minacce, bullismo o intimidazioni/toccamenti sessuali indesiderati, commenti, foto, email o richieste sessuali mentre sei al lavoro]?

- Violenza fisica e molestie
- Violenza psicologica e molestie
- Violenza e molestie sessuali



# I DATI SU AGGRESSIONI E VIOLENZE PROFESSIONALI

## Infortuni in Italia

La maggior parte delle violenze, aggressioni, minacce sono esercitate da **persone esterne all'azienda**, come nel caso di rapine, di aggressioni ad autisti o a personale sanitario (61%), in **minor misura gli eventi sono riconducibili a liti e incomprensioni tra colleghi**.

### INFORTUNI IN OCCASIONE DI LAVORO DEFINITI POSITIVI DA AGGRESSIONI E VIOLENZE VAR. ESAW/3 DEVIAZIONE CODICI '81, 82, 83, 85, 89' PER GESTIONE - ANNI DI ACCADIMENTO 2019-2023

	2019	2020	2021	2022	2023
Agricoltura	93	74	74	83	106
Industria e servizi	6.253	4.175	4.851	5.638	5.952
Dipendenti Conto Stato	555	223	353	548	755
<b>Totale Gestioni</b>	<b>6.901</b>	<b>4.472</b>	<b>5.278</b>	<b>6.269</b>	<b>6.813</b>

Fonte - Archivi statistici Inail - dati rilevati al 31.10.2024

Nota: sono escluse le aggressioni occorse a studenti e quelle derivanti da animali

# I DATI SU AGGRESSIONI E VIOLENZE PROFESSIONALI

## I SETTORI DI ATTIVITÀ ECONOMICA più colpiti

- il **43%** dei lavoratori appartiene alla Sanità e assistenza sociale
- il **15%** al Trasporto e magazzinaggio
- il **10%** al Noleggio e servizi di supporto alle imprese

## La PROFESSIONE SVOLTA:

Nel **settore sanitario** sono prevalentemente colpiti **infermieri** e **operatori socio-sanitari e operatori socio-assistenziali**

Nel **Trasporto e magazzinaggio** le aggressioni riguardano i **conduttori di veicoli**, seguono i **tecnici del trasporto** (capi treno ferroviari)

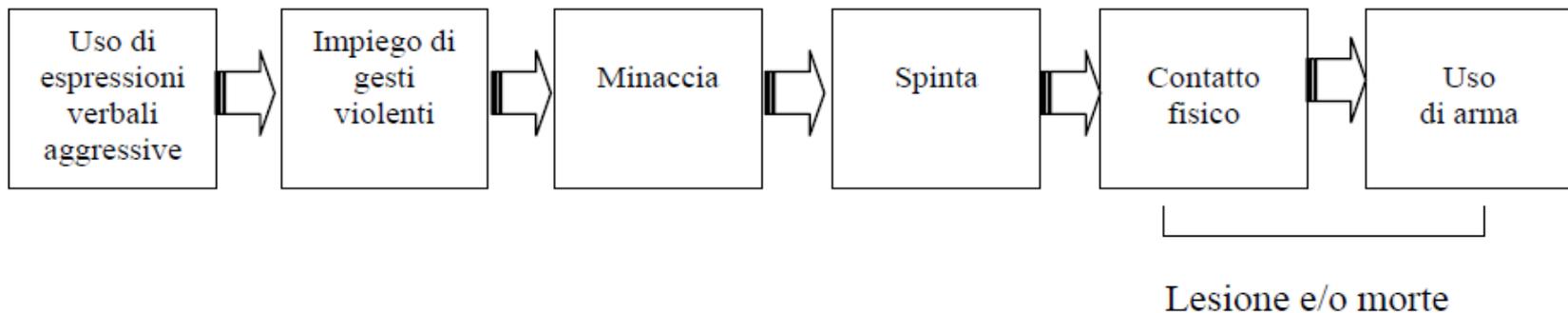
Nei **servizi di supporto alle imprese** i lavoratori più colpiti da atti violenti sono impiegati nei **servizi di sicurezza e vigilanza** e nelle **attività di pulizia**

I **vigili urbani** che raccolgono l'80% dei casi del comparto Pubblica amministrazione **le insegnanti**, in particolare delle scuole primarie (90% degli infortuni di settore) **gli addetti alle vendite** col 45% dei casi del settore Commercio.

# MOLESTIE E VIOLENZE NEI LUOGHI DI LAVORO

- **DEFINIZIONI COMUNI**
- **ADOZIONE DI UN SISTEMA DI SEGNALAZIONE CHE CONSENTA DI FAR EMERGERE IL DATO DELL'INNESCO**
- **SISTEMI DI COINVOLGIMENTO E MONITORAGGIO DEI GRUPPI**
  
- **INFORMAZIONE E FORMAZIONE**

## *Progressione del comportamento violento*



# DEFINIZIONI COMUNI

**-Violenza fisica:** azione violenta intensa come percosse (che non provocano lesioni personali), sputi, graffi, morsi, pizzicotti, pugni, spinte energiche contro suppellettili o pareti, calci, strozzamento o strangolamento, ferita da arma

**-Violenza verbale:** aggressione verbale, insulti, offese, minacce, calunnie, diffamazione lesive dell'onore della persona

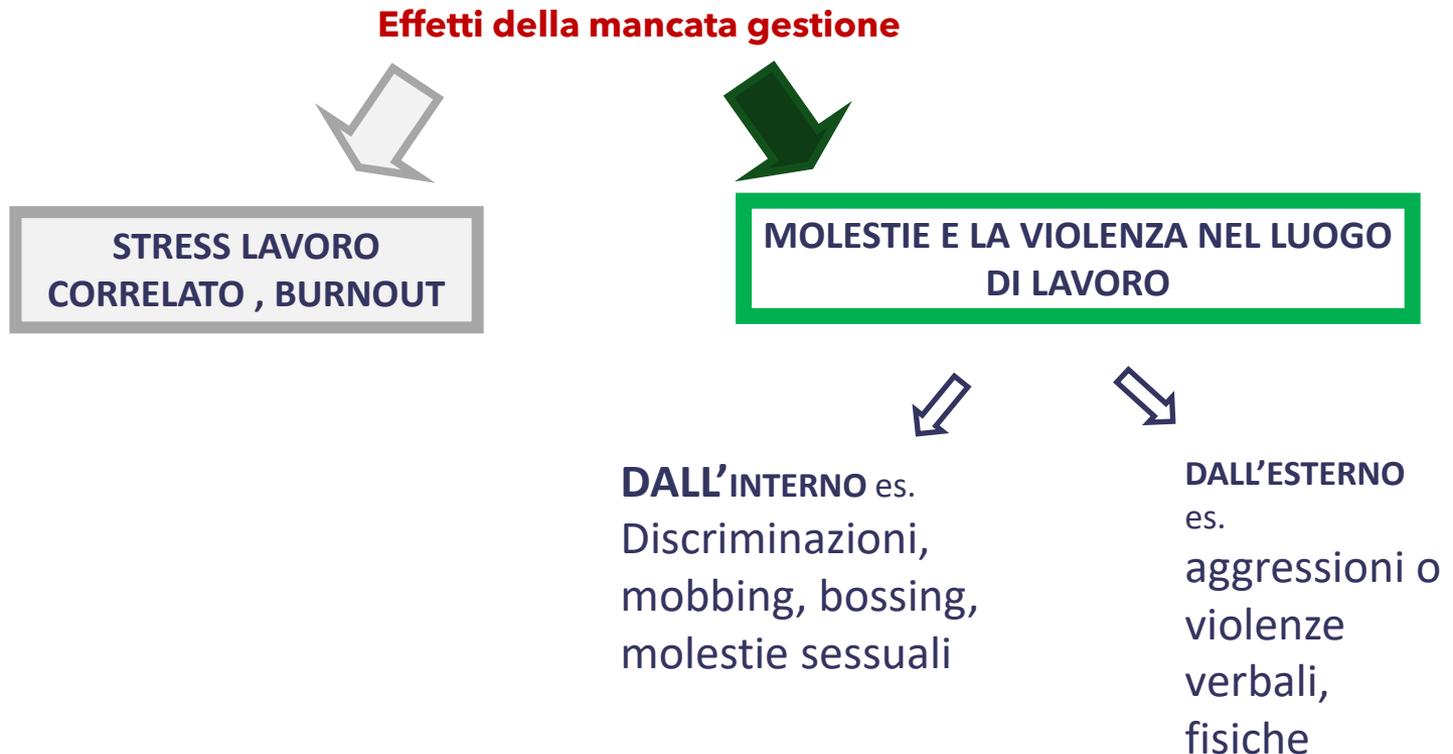
**-Bullismo/Mobbing:** insieme di comportamenti molesti/violenti e persecutori posti in essere sul luogo di lavoro

**-Discriminazione:** trattamento ingiusto o sfavorevole riservato ad una persona o ad un gruppo di persone, sulla base di caratteristiche personali come: razza, etnia, sesso, genere, religione, età, disabilità, salute\*, orientamento sessuale.

**-Molestia/violenza sessuale:** atti inaccettabili, o la minaccia di porli in essere, sia in un'unica occasione, sia ripetutamente, che si manifestano con azioni o comportamenti indesiderati – fisici, verbali o non verbali – che hanno una connotazione sessuale.

# VIOLENZE E AGGRESSIONI SONO PARTE DEI RISCHI PSICOSOCIALI

I FATTORI CHE DETERMINANO IL RISCHIO APPARTENGONO AGLI “ ASPETTI DI PROGETTAZIONE, ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL LAVORO, ED I LORO CONTESTI AMBIENTALI E SOCIALI, CHE POTENZIALMENTE POSSONO DAR LUOGO A DANNI DI NATURA PSICOLOGICA, SOCIALE O FISICA”.



## RISCHIO AGGRESSIONI E ATTI DI VIOLENZA IN SANITA': LINEE DI INDIRIZZO

- REGIONE EMILIA ROMAGNA  
"Linee di indirizzo per la prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori dei servizi sanitari e socio-sanitari"
- REGIONE LAZIO  
"Documento di indirizzo sulla prevenzione e la gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari"
- REGIONE LOMBARDIA  
"Atti di violenza a danno degli operatori sanitari in ambito ospedaliero: metodologia di analisi e gestione del rischio" e "Sicurezza del personale sanitario e sociosanitario"
- REGIONE TOSCANA  
"Linee di Indirizzo per la prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari e socio-sanitari"
- REGIONE UMBRIA  
"Linee di indirizzo regionali per la prevenzione, la segnalazione e gestione degli episodi di violenza a danno dell'operatore sanitario"
- REGIONE VENETO  
"Linee di indirizzo "Aggressioni ed atti di violenza a danno degli Operatori sanitari. Prevenzione e gestione degli eventi. Guida per gli operatori del Servizio Sanitario della Regione del Veneto"
- REGIONE SICILIA  
"Linee Guida per la prevenzione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari delle strutture sanitarie pubbliche della Regione Siciliana"
- ...

**Osservatorio nazionale sulla sicurezza degli esercenti le professioni sanitarie e sociosanitarie**

## **MODALITA' DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO VIOLENZE E AGGRESSIONI**

La valutazione richiede l'impegno di tutta l'azienda, a partire dalla direzione che progetta e gestisce l'organizzazione del lavoro favorendo la partecipazione ed il feedback da parte dei lavoratori per aiutare a determinare l'efficacia delle misure di prevenzione

- **ADOZIONE DI UNA POLITICA AZIENDALE DI TOLLERANZA ZERO**
- **VALUTAZIONE DEL RISCHIO**
- **IDENTIFICAZIONE DI MISURE CORRETTIVE COLLETTIVE ED INDIVIDUALI**
- **VERIFICA DI EFFICACIA CON MONITORAGGIO DEL FENOMENO NEL TEMPO**
- **DEFINIZIONE DEL SISTEMA DI SUPPORTO AI SINGOLI ED AL GRUPPO DI APPARTENENZA**

# LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO AGGRESSIONI

## I determinanti di rischio:

- Tipo di servizio al pubblico o di attività
- Tipo di utenza o contesto in cui si svolge l'attività
- Fattori individuali (genere, età...)
- Condizioni di vulnerabilità (lavoro in solitario, lavoro notturno...)

## TIPOLOGIE DI ATTIVITÀ A RISCHIO



- lavoro **non prevede contatti** con il pubblico esterno
- lavoro prevede un servizio al pubblico **destinato all'utente che lo richiede** (ad es. sanità, scuola, servizi di sportello, servizi bancari, trasporti)
- Il lavoro prevede un servizio al pubblico che espone a situazioni di **conflitto con l'utente** (ad es. ispezioni, vigilanza, controllo accessi, riscossione crediti, affido minori)
- Il lavoro comporta attività di prevenzione/contrasto alla criminalità ed **espone a possibili attacchi** (ed es. manipolazione di denaro o altri valori, tutela ordine pubblico e servizi pubblica sicurezza, attività presso siti di interesse politico, militare, sociale)

# LE AGGRAVANTI

- CARENZA DI PERSONALE
  - Turnover
- CARENZA DI COMUNICAZIONE
  - comunicazione verso l'interno e nei confronti dell'utenza
  - mancanza di formazione al personale
  - segnalazione del problema

## CULTURA ORGANIZZATIVA

- Politica aziendale di benessere e prevenzione delle violenze e aggressioni dall'interno
- Attenzione alle regole di comportamento e rispetto tra le persone, conflittualità
- Integrazione di competenze specifiche che supportino l'organizzazione

# COSA VALUTARE

- **SEGNALAZIONI**
- **TIPOLOGIA DI ATTIVITA'**
- **CAMBIAMENTI ORGANIZZATIVI**
- **SISTEMA INTERNO**



## **PER EVENTI DERIVANTI DALL'INTERNO**

Attivazione indagine ad hoc

Collegamento con quanto indicato dal Codice di Condotta e Codice Disciplinare aziendale



Permette di individuare i **GRUPPI OMOGENEI** su cui procedere con priorità alla **valutazione dei fattori di rischio** che riguardano:

- **CONTESTO ORGANIZZATIVO**
- **AMBIENTE DI LAVORO**
- **AREA ESTERNA ALLA STRUTTURA**
- **AREA PARCHEGGIO**
- **LAVORO FUORI SEDE**
- **LAVORO ONLINE**



# Salute mentale e lavoro, oltre lo stress lavoro correlato

**BOLOGNA 11 GIUGNO 2025**

***Dallo stress lavoro correlato ai rischi psicosociali;  
focus sulle molestie e violenze***

Antonia Ballottin e Priscilla Dusi  
Coordinatrici gruppo CIIP Rischi psicosociali

