

PROTOCOLLO PER CONTRASTARE POSSIBILI VIOLENZE ED AGGRESSIONI NELLE CASE RESIDENZA : PROMOZIONE DEL BENESSERE ORGANIZZATIVO

A) PREMESSA

La legislazione comunitaria e quella nazionale stabiliscono l'obbligo dei datori di lavoro di proteggere le lavoratrici e i lavoratori dalle molestie e dalla violenza che possono accadere nei luoghi di lavoro. Le forme di molestie e di violenza che potrebbero presentarsi in un contesto lavorativo possono essere:

- di natura fisica, psicologica e/o sessuale;
- costituire episodi isolati o comportamenti più sistematici;
- avvenire tra colleghi, tra superiori e subordinati o da parte di terzi, come ad esempio nella realtà delle case residenza da parte di ospiti, familiari, volontari ecc. ;
- andare da casi minori di mancanza di rispetto ad atti più gravi, ivi inclusi reati che richiedono l'intervento delle pubbliche autorità.

Il datore di lavoro secondo quanto stabilito dall'art. 2087 c.c. (Corte di Cassazione sez. lavoro n.4774 del 6.3.2006) ha l'obbligo contrattuale di garantire l'integrità fisica e morale dei propri dipendenti pertanto il presente protocollo ha l'intento di aumentare la vigilanza sui rischi derivati dalle violenze sui posti di lavoro, nuovo ambito di azione della legislazione comunitaria ed italiana.

Le violenze sui luoghi di lavoro possono essere così definite:

Molestia sul lavoro: quei comportamenti indesiderati, posti in essere per ragioni anche connesse al sesso e aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una lavoratrice o di un lavoratore e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo (d.lgs 198/2006, articolo 26, comma 1). Costituisce circostanza aggravante il fatto che la molestia sessuale sia accompagnata da minacce implicite od esplicite o da ricatti da parte di superiori gerarchici o di persone che possano comunque influire sulla costituzione, lo svolgimento e l'estinzione del rapporto di lavoro.

Violenza sul lavoro: riguarda gli “incidenti” in cui il personale è abusato, minacciato o aggredito in circostanze relative al lavoro, incluso il pendolarismo da e verso il lavoro, con esplicite o implicite conseguenze su salute, sicurezza e benessere (Organizzazione Mondiale della Sanità).

Discriminazione diretta: si verifica quando una lavoratrice od un lavoratore trattata/o meno favorevolmente di un altro che si trovi in situazione analoga, in ragione del genere della nazionalità, dell'etnia, della lingua, dell'età, della disabilità, dell'orientamento sessuale, politico, sindacale e religioso, della tipologia contrattuale nonché a modalità organizzative flessibili della prestazione lavorativa. In particolare, è discriminazione di genere l'utilizzo di criteri sessisti nelle relazioni interpersonali in attività lavorativa.

Discriminazione indiretta: si intende una situazione nella quale una disposizione, una prassi, un criterio, atto, patto o comportamento apparentemente neutro ponga o possa porre la lavoratrice od il lavoratore in una situazione di particolare svantaggio, in ragione del genere della nazionalità, dell'etnia, della lingua, dell'età, della disabilità, dell'orientamento sessuale, politico, sindacale e religioso, della tipologia contrattuale, nonché a modalità organizzative flessibili della prestazione lavorativa.

La reazione delle persone agli atti di violenza, siano esse vittime o testimoni, può dipendere dalla loro personalità, dai loro vissuti individuali, dai meccanismi di reazione basati sull'esperienza, dalle caratteristiche fisiche dell'ambiente in cui si trovano e dalle norme e regole organizzative. La loro risposta può essere passiva (accettazione o fuga) o attiva (negoiazione o autodifesa sul piano fisico). La violenza sul luogo di lavoro rappresenta di fatto un concreto fattore di rischio per la sicurezza e la salute dei lavoratori, non è un problema individuale, va affrontato in maniera strutturale all'interno del sistema di prevenzione ed impone l'adozione di un modello organizzativo che si avvalga di adeguati strumenti di rilevazione, di monitoraggio e di gestione degli eventi avversi.

Le potenziali conseguenze della violenza sul posto di lavoro comportano

per il LAVORATORE:

- Paura, ansia, stress
- Disturbi del sonno e affaticamento
- Depressione
- Disturbo post traumatico da stress
- Lesioni fisiche

Mentre per l'ORGANIZZAZIONE:

- Incremento dell'assenteismo
- Calo della motivazione
- Riduzione della produttività
- Deterioramento dei rapporti tra i lavoratori
- Incremento del turnover e difficoltà nelle assunzioni

B) FINALITA':

Il presente protocollo persegue due finalità:

- 1) aumentare la consapevolezza dei datori di lavoro, delle lavoratrici e dei lavoratori e dei loro rappresentanti sulle molestie e sulla violenza nei luoghi di lavoro;
- 2) fornire ai datori di lavoro, alle lavoratrici, ai lavoratori e ai loro rappresentanti ad ogni livello, un quadro di azione concrete per individuare, prevenire e gestire i problemi derivanti da molestie e violenza nei luoghi di lavoro.

C) PROCEDURA

COME RICONOSCERE UNA MOLESTIA SESSUALE	COSA DEVE FARE CHI E' VITTIMA DI ABUSI
☐ Contatti fisici fastidiosi e indesiderati; ☐ apprezzamenti indesiderati, verbali o non verbali; ☐ commenti inappropriati con riferimenti alla sessualità della persona; ☐ scritti ed espressioni verbali sulla presunta inferiorità della persona in quanto appartenente a un determinato sesso o denigratori in ragione della diversità di espressione della sessualità; ☐ gesti, proposte o "scherzi" a sfondo sessuale; ☐ domande invadenti su relazioni personali; ☐ invio di immagini o e-mails inappropriate; ☐ un approccio fisico di natura sessuale, o la richiesta di un rapporto fisico quando l'altro/a non mostra alcun interesse; ☐ intimidazioni, minacce e ricatti subiti per aver respinto comportamenti finalizzati al rapporto sessuale.	Rivolgersi a persona di fiducia • Un collega • Il RAA/ Coordinatore/cord inf per confidare l'accaduto. Solo se non si viene ascoltati dai responsabili rivolgersi al • Datore di lavoro • il Medico Competente
COME RICONOSCERE UNA MOLESTIA PSICOLOGICA	COSA DEVE FARE CHI LE SUBISCE
La molestia psicologica deve essere distinta dai problemi relazionali o dai conflitti personali tra due persone. I conflitti si verificano in ogni luogo di lavoro e, entro un certo limite, possono risultare anche costruttivi. Sono di fronte ad una molestia psicologica quando un collega o un gruppo di colleghi tengono in modo continuato un comportamento scorretto nei confronti di un altro lavoratore, di un gruppo di colleghi, di un superiore o di un sottoposto individuato come vittima, umiliato, offeso, minacciato. Alcuni esempi: ☐ urlare;	Rivolgersi a persona di fiducia • Un collega • Il RAA/ Coordinatore/cord inf per confidare l'accaduto. Solo se non si viene ascoltati dai responsabili rivolgersi al • Datore di lavoro

□ usare un linguaggio offensivo o sarcastico; □ offendere; □ criticare continuamente il/la lavoratore/trice; □ escludere il/la lavoratore/trice da eventi sociali o dai coffee breaks; □ nascondere informazioni importanti; □ assegnare al/alla lavoratore/trice troppi compiti, troppo difficili, degradanti o troppo facili.	• il Medico Competente
COME POSSO ACCORGERMI DEL RISCHIO DI ATTI DI VIOLENZA SUL MIO LUOGO DI LAVORO?	COSA DEVE FARE CHI E' TESTIMONE DI ABUSI
Un atto di violenza insorge generalmente in situazioni caratterizzate da forte tensione o tensione repressa oppure da pressione, nonché laddove siano in gioco questioni personali. I contrasti che non sono stati risolti nel modo appropriato possono degenerare in atti di violenza.	Intervenire, prendendo le difese del collega nel momento in cui si verifica il fatto ; Consigliare alla vittima di abusi di rivolgersi al • Il RAA/ Coordinatore/cord inf per confidare l'accaduto e ciò che ha visto Se il molestatore è un superiore rivolgersi al responsabile più alto in capo (direttore)
NOTO CAMBIAMENTI NEL COMPORTAMENTO DEL/DELLA MIO/A COLLEGA?	COSA DEVE FARE CHI E' TESTIMONE DI ABUSI
Le conseguenze per il singolo possono variare notevolmente: • demotivazione per il lavoro; • stress (ciò vale anche per chi è indirettamente vittima, chi assiste all'atto o all'episodio di violenza); • danni alla salute fisica o psicologica; • sintomi post traumatici come paure, fobie e disturbi del sonno; • incremento, apparentemente immotivato, delle assenze.	Chiedere alla vittima se sta attraversando delle difficoltà. Consigliare alla vittima di abusi di rivolgersi al • RAA/ Coordinatore/cord inf per confidare l'accaduto e ciò che ha visto Rivolgersi lui stesso al responsabile per condividere queste sue osservazioni.

D) AZIONI

INTERVENTO DEL RESPONSABILE IN CASO DI VIOLENZA /AGGRESSIONI	
Premesso che è indispensabile che i referenti dei servizi contribuiscano all'instaurarsi e al consolidarsi di un ambiente di lavoro privo di pregiudizi, nel rispetto della professionalità dei colleghi e dei soggetti terzi con cui i lavoratori vengono a contatto nello svolgimento dei propri compiti, qualora la violenza abbia luogo, per prevenire ulteriori danni e limitare le conseguenze negative è importante: 1) non lasciare solo/a il/la lavoratore/trice che ha subito un atto di violenza nelle ore successive all'avvenimento mostrando un atteggiamento empatico evitando di giudicare; 2) non lasciare solo/a il/la lavoratore/trice che ha assistito a un atto di violenza nelle ore successive all'avvenimento dare credito alla sua segnalazione e procedere con la presa in carico della persona. 3) la partecipazione, la solidarietà e l'appoggio del personale dirigenziale alla vittima; 4) fornire un sostegno alla vittima nell'immediato e nelle fasi successive in caso di sindrome post traumatica; 5) offrire sostegno alla vittima per il disbrigo delle formalità amministrative e giuridiche (denuncia, azioni legali, ecc.); 6) informare gli altri lavoratori per evitare che si diffondano voci infondate; 7) riesaminare la valutazione dei rischi per individuare le misure aggiuntive da adottare.	
COME DARE SUPPORTO A CHI HA SUBITO VIOLENZE	
Come indicato nel documento INAIL: RI-CONOSCERE PER PREVENIRE I FENOMENI DI MOLESTIA E VIOLENZA SUL LUOGO DI LAVORO 2021 e nelle Buone Pratiche per la promozione del benessere organizzativo e prevenzione del rischio psicosociale nelle struttura residenziali di assistenza per anziani, anche per contrastare possibili violenze DGR 2144/2021 inserito nel piano regionale della prevenzione 2021-2025 si ricorre: • all'utilizzo del ciclo di riflessione di Graham Gibbs, strumento di autovalutazione da parte del lavoratore dove la persona che ha subito una violenza viene aiutata mediante la descrizione della situazione , a dare un senso all'accaduto e a comprendere e riflettere su come fare meglio la prossima volta. (vedi allegato A) • al supporto di un psicologo professionista che attraverso un intervento, non duraturo (ma senza un limite prestabilito), crei una relazione all'interno della quale la persona vittima di violenza possa esprimere ciò che ha subito.	

AZIONI DISCIPLINARI VERSO LA PERSONA CHE HA PERPETRATO LA VIOLENZA	
Procedimento disciplinare ed amministrativo: qualora la violenza sia stata perpetrata da un dipendente verso un collega o verso un ospite/terzo il responsabile della struttura/servizio che ne sia venuto a conoscenza segnala i fatti immediatamente, e comunque entro dieci giorni, all'UPD Ufficio provvedimenti disciplinari che avvierà il procedimento disciplinare Procedimento penale Nel caso di denunce/segnalazioni di violenze subite da un lavoratore la direzione dopo i dovuti approfondimenti e la ricostruzione dei fatti potrà decidere di sporgere denuncia alle forze dell'ordine per l'apertura di un procedimento penale, a carico del soggetto accusato, da parte dell'Ufficio della Procura della Repubblica presso il Tribunale competente.	
INFORMAZIONE /FORMAZIONE AI LAVORATORI E AGLI STAKEHOLDER	
-Le CRA di ASP hanno scelto di aderire al Piano Regionale della Prevenzione 2021-2025- pianificazione attività 2024 e partecipazione al Piano Mirato <i>"Promozione del benessere organizzativo e prevenzione del rischio psico-sociale nelle strutture residenziali di assistenza per anziani per contrastare possibili violenze e aggressioni."</i> Tale formazione, condotta dall'AUSL distrettuale, a cui stanno partecipando i coordinatori di struttura, si pone come obiettivo di guidare le CRA ad un processo di valutazione degli episodi di violenza e aggressioni al fine della loro prevenzione. Nell'anno 2024 il progetto Mirato di prevenzione prevede un'autovalutazione /analisi del processo di valutazione del rischio stress da lavoro correlato e la rendicontazione degli episodi di violenza /aggressione che si verificano nel corso dell'anno 2024. -Verrà data ampia diffusione del presente protocollo, del documento di valutazione dei rischi in materia di violenze e aggressioni , sia ai lavoratori che agli stakeholder (ospiti, familiari, terzi) al fine di sensibilizzare sull'inaccettabilità della violenza e delle molestie in ambiente di lavoro, per renderli consapevoli degli atteggiamenti discriminatori e per prevenire la stigmatizzazione delle vittime, dei querelanti, dei testimoni e degli informatori.	

E) RESPONSABILITA'/FIGURE COINVOLTE (CHI FA COSA):

lavoratore, RAA COORDINATORI (inf e CRA) , DATORE DI LAVORO, UFFICIO PERSONALE

F) DOCUMENTI DI SUPPORTO (modulistica cartacea o informatica)

- Documento INAIL : RI-CONOSCERE PER PREVENIRE I FENOMENI DI MOLESTIA E VIOLENZA SUL LUOGO DI LAVORO 2021 - Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (Cug)
- Direttiva 2002/73/CE da cui si desumono i concetti di
- Convenzione OIL del 22/06/1981 n.155 sulla salute e sicurezza dei lavoratori.
- Raccomandazione 92/131/CEE del 27/11/1991,
- Accordo quadro europeo sullo stress nei luoghi di lavoro dell'08/10/2004
- Convenzione OIL del 15/06/2006 n.187 sul quadro promozionale per la salute e la sicurezza sul lavoro.
- Accordo Quadro Europeo sulle molestie e sulla violenza sul luogo di lavoro del 26/04/2007,
- Convenzione del Consiglio d'Europa di Istanbul dell'11/05/2011
- Convenzione OIL del 21/06/2019 n. 190 –
- La Raccomandazione dell'OIL del 21/06/2019 n. 206,
- Buone Pratiche per la promozione del benessere organizzativo e prevenzione del rischio psicosociale nelle struttura residenziali di assistenza per anziani, anche per contrastare possibili violenze DGR 2144/2021 inserito nel piano regionale della prevenzione 2021-2025
- Il modello riflettente di Gibbs (1988 ha pubblicato il suo libro Learning by Doing)

G) TEMPI DI AGGIORNAMENTO O REVISIONE

Il presente protocollo verrà rivisto biennialmente

H) DATA : 13/06/2024

I) EQUIPE CHE HA REDATTO IL PROTOCOLLO:

I coordinatori CRA ASP

ALLEGATO A: AUTOVALUTAZIONE DA PARTE DEL LAVORATORE DEL PROPRIO VISSUTO IN EPISODI DI VIOLENZA (Ciclo della riflessibilità di Gibbs)

Ciclo della riflessibilità di Gibbs (Gibbs Reflective Cycle) è uno strumento di autoriflessione e gestione che aiuta le persone a pensare in modo chiaro e sistematico alle diverse esperienze vissute durante attività specifiche o situazioni simili e a trarre conclusioni. E' suddiviso in sei passaggi in cui ogni fase aiuta a impegnarsi e riflettere su una specifica esperienza di apprendimento aiutando le persone a dare un senso, comprendere e riflettere su come fare meglio la prossima volta.

Passaggio 1: descrizione

Il primo passo del ciclo riflessivo Gibbs di Graham Gibbs è contrassegnato come 1 Descrizione e in questa pratica riflessiva, le persone descrivono la situazione o la loro esperienza. Questa non è la fase per trarre conclusioni ma per sapere cosa è successo. Il focus è sulle informazioni rilevanti che forniranno una descrizione fattuale della situazione. Questa fase aiuta a creare uno sfondo adatto per comprendere l'incidente.

Prendi l'aiuto delle seguenti domande per conoscere le situazioni nella parte descrittiva del ciclo riflessivo Gibbs

Quello che è successo?

Dove e quando è successo?

Perché eravate lì?

Che cosa hai fatto?

Cosa hanno fatto le altre persone?

Chi era presente?

Qual è stato l'esito della situazione?

Cosa volevi che accadesse?

Passaggio 2: sentimenti

Il secondo passo del ciclo riflessivo di Gibbs è quello dei sentimenti e qui le persone descrivono i loro pensieri e descrivono i sentimenti e come hanno mostrato un impatto sulle loro esperienze. Questo passaggio ha lo scopo di esplorare i tuoi pensieri sulle situazioni e ponendoti alcune domande importanti

Quali erano i tuoi sentimenti prima di questa situazione?

Quali sono stati i tuoi sentimenti durante questa situazione?

Cosa pensi che abbiano provato le altre persone in questa situazione?

Cosa hai provato dopo questa situazione?

Cosa ne pensi della situazione adesso?

Cosa pensi che le altre persone proveranno adesso riguardo a questa situazione?

Passaggio 3: valutazione

La terza fase del ciclo riflessivo Gibbs di Graham Gibbs è contrassegnata come 3 valutazione e qui le persone valutano la propria esperienza in positivo o in negativo sia in positivo che in negativo rispetto alla situazione. Questo è il passaggio in cui devi essere obiettivo e capire cosa ha funzionato a tuo favore e cosa no.

Prendi l'aiuto delle seguenti domande per conoscere le situazioni nella parte di valutazione del ciclo riflessivo Gibbs

Cosa c'era di positivo in questa situazione?

Cosa c'era di negativo in questa situazione?

Cosa è andato bene in questa situazione?

Cosa non è andato così bene in questa situazione?

Cosa hai fatto per contribuire a questa situazione? (positivamente o negativamente)

Cosa hanno fatto le altre persone per contribuire a questa situazione? (positivamente o negativamente)

Passaggio 4: analisi

Il quarto passo del Gibbs Reflective Cycle di Graham Gibbs è l'Analisi e qui le persone pensano, sentono e cercano di dare un senso alla situazione e capire cosa è successo. In precedenza una persona era concentrata sui dettagli, ma ora ha la possibilità di pensare ed estrarre un significato dalla situazione e dall'esperienza. Le persone che vogliono includere la letteratura accademica possono farlo in questa fase. Questa è la fase per imparare cosa è andato bene e ha aiutato la situazione o qual è stata la causa del passo falso.

Prendi l'aiuto delle seguenti domande per conoscere le situazioni nella parte di analisi del Ciclo riflessivo di Gibbs

Perché le cose sono andate bene in questa situazione?

Perché le cose non sono andate bene in questa situazione?

Che senso puoi dare a questa situazione?

Quali conoscenze possono aiutare a comprendere questa situazione?

Quale conoscenza di altre persone può aiutare a capire questa situazione?

Passaggio 5: conclusione

Il quinto passo del Gibbs Reflective Cycle è Conclusioni e qui le persone pensano a ciò che hanno imparato e a cosa si sarebbe potuto fare diversamente. Questa è la sezione per trarre conclusioni comprendendo e concludendo quali sono le azioni che avrebbero potuto migliorare il risultato in futuro.

Aiutati con le seguenti domande per conoscere le situazioni nella fase conclusiva

Cosa ho imparato da questa situazione?

Come avrebbe potuto essere una situazione più positiva per tutti?

Quali competenze devo sviluppare per gestire questo tipo di situazione in un modo migliore in futuro?

Cos'altro avrei potuto fare per migliorare questa esperienza?

Passaggio 6: piano d'azione

Il sesto e ultimo passaggio del ciclo di riflessione Gibbs è il piano d'azione e qui le persone descrivono come affronteranno situazioni simili in futuro e come fare meglio la prossima volta. Questa è la fase per apportare modifiche e elaborare un piano per fare le cose in modo diverso in futuro.

Aiutatevi con le seguenti domande per conoscere le situazioni nella fase del piano d'azione

Se dovessi fare la stessa cosa, quale sarà il mio piano d'azione e cosa farò di diverso?

Come svilupperò le competenze richieste di cui avrò bisogno per gestire situazioni simili?

Come posso assicurarmi di agire diversamente la prossima volta in situazioni simili?

