

## **RISCHIO AGGRESSIONI NEI POSTI DI LAVORO.**

**Legacoop Veneto e Inail Veneto insieme per sensibilizzare i lavoratori e prevenire il fenomeno nel settore cooperativo.**

***Un'indagine rileva che l'82% degli operatori non si sente a rischio, eppure l'85% del campione ha subito aggressioni nel posto di lavoro. Il livello di consapevolezza, il profilo delle vittime e le reazioni.***

Marghera-Venezia, 24 settembre 2019 – Qual è il livello di consapevolezza dei lavoratori delle cooperative del nostro territorio riguardo l'esposizione al rischio di aggressione? Che dimensione e quali forme ha il fenomeno in queste imprese? Ad ascoltare e sensibilizzare **sul tema le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del Veneto che ogni giorno svolgono servizi a contatto con il pubblico**, è un progetto biennale realizzato da Legacoop Veneto con la compartecipazione di Inail-Direzione Regionale Veneto, con l'obiettivo di aiutarli a riconoscere e a prevenire situazioni e fattori che possano mettere in pericolo la loro sicurezza e incolumità.

Tra le azioni importanti messe in campo dal progetto, la somministrazione di un **questionario**, formulato con il supporto di una psicoterapeuta, a un **campione di operatori dei servizi**. A rispondere sono stati 268 lavoratori di cooperative sociali di tipo A e B attive in servizi pubblici e sanitari, di coop culturali e di coop di servizi che svolgono attività di vigilanza, biglietteria, trasporti, guardiania. Il 69% del gruppo è formato da donne, l'età media è di 30-40 anni (fascia che costituisce il 27% del totale), il 46% lavora da 0-5 anni, il 42% è in possesso di un diploma di scuola media superiore; e ancora, il 41% è impiegato in una coop sociale di tipo A e il 22% in una coop culturale.

**Rispetto ai temi specifici dell'indagine, anzitutto l'82% degli intervistati dichiara di sentirsi poco o per niente in pericolo di aggressione durante il lavoro** (per la maggior parte chi opera nelle coop sociali di tipo A), mentre solo il 14% si sente abbastanza in pericolo. Ma quando si va a indagare con una successiva domanda **se nella vita lavorativa si siano subite aggressioni, l'85% risponde positivamente**: in dettaglio, ben il 66% negli ultimi 12 mesi è stato oggetto di aggressioni (fino a tre episodi) e il 48%, nello stesso periodo, ha assistito a episodi di aggressione verbale e/o fisica avvenuti verso un collega.

Quale il **profilo della vittima**? È donna (162 intervistati su 268), tra i 30 e 40 anni, per lo più con un'esperienza lavorativa fino a 5 anni e una laurea di secondo livello. Gli uomini aggrediti hanno tra i 41 e i 50 anni, un'esperienza fino a 5 anni e sono in possesso di un diploma di scuola media inferiore. Se poi si domanda che **tipo di aggressione** abbiano subito, in prevalenza le persone rispondono "aggressione verbale" e "comportamenti incivili", tipologie segnalate in maggioranza da operatori e operatrici di coop sociali di tipo A.

La ricerca ha anche indagato quali siano **le emozioni** provate dopo l'episodio che ha coinvolto direttamente la persona intervistata o un collega. La maggior parte ha risposto rabbia e poi frustrazione. **E le reazioni** del soggetto di fronte all'evento aggressivo? O ha chiesto all'autore di smettere oppure non ha fatto nulla (in questo caso soprattutto operatori tra 30-40 anni d'età, con poca esperienza lavorativa). L'azione intrapresa dai più è stata comunque quella di affrontare e gestire la situazione in autonomia, cercando di calmare l'aggressore.

Per quanto riguarda la **conoscenza di una procedura da attivare** in caso di aggressione, il 65% degli operatori intervistati non ne conosce l'esistenza. Nonostante questo dato, il 64% degli operatori dice però di sentirsi abbastanza, molto o moltissimo preparato a gestire un'aggressione.

Infine, rispetto alle **condizioni che possono aver favorito l'aggressività**, gli operatori indicano come possibili cause principali situazioni di prolungati tempi di attesa del pubblico per un servizio e occasionale sovraffollamento degli ambienti in cui i fatti si sono manifestati.

Il progetto – che vede la collaborazione di Isfid Prisma, società di servizi di Legacoop Veneto –, prende origine dal **primo protocollo in Veneto** sul tema *“La prevenzione del rischio aggressività in contesti di assistenza sanitaria e di servizi pubblici”*, siglato lo scorso dicembre dai livelli regionali di Legacoop e Inail. A ispirarlo e guidarlo la consapevolezza che nell'ambiente di lavoro tra i diversi rischi c'è anche quello di subire un'aggressione fisica o verbale: atti che possono ledere la salute, la sicurezza o il benessere del lavoratore, come evidenziato dal 2002 dalla stessa Agenzia europea per la Salute e la Sicurezza.

«L'iniziativa nel suo complesso – ha spiegato **Davide Mantovanelli, responsabile del progetto per Legacoop Veneto** – prevede diverse e numerose azioni da noi messe in campo per le cooperative associate. Azioni attivate grazie alle nostre risorse professionali, tecniche e strumentali e alla condivisione del patrimonio di conoscenze di entrambi i partner». Oltre alla somministrazione del questionario, infatti, l'informazione e la promozione della prevenzione grazie a **un servizio di centralino telefonico gestito da operatori competenti** e a uno **spostello fisico presidiato da una psicoterapeuta a cui potersi rivolgere su appuntamento**. Si sta ora definendo anche un decalogo di suggerimenti su come affrontare le situazioni a rischio e quali azioni intraprendere in caso di aggressione; infine, un workshop conclusivo servirà a diffondere i risultati ottenuti e un monitoraggio sul reale impatto e all'efficacia del progetto sarà finalizzato a misurarli.

«Si tratta di una partnership innovativa, che per la prima volta ci vede collaborare sul tema con un ente come la Direzione regionale Inail del Veneto per rispondere a un bisogno di tutela dei lavoratori sempre più crescente e attuale da parte delle nostre associate» ha evidenziato **Emilia Carlucci, vicepresidente di Legacoop Veneto**.

Nel valorizzare l'importanza della collaborazione, avviata per poter dare un contributo all'emersione e alla gestione positiva del fenomeno, il **direttore regionale Inail Veneto Daniela Petrucci** ha detto, riferendosi all'universo più ampio dei contesti di lavoro: «Sono circa 8mila l'anno gli infortuni avvenuti in occasione di lavoro, accertati positivamente dall'Inail e codificati come aggressioni. Dati sicuramente sottostimati considerato che spesso le aggressioni non vengono denunciate, anche perché a volte i danni non sono visibili. Questi numeri e l'eco mediatico conseguente devono far riflettere su un contesto sociale in cui la conflittualità è in aumento».

Nel dettaglio, i dati nazionali Inail (novembre 2018) ci dicono molto di più. Oltre la metà (il 57%) dei casi riguarda aggressioni da esterni all'impresa, ad esempio rapine con armi da fuoco o da taglio a banche, uffici postali, tabaccherie, farmacie, magazzini ecc. ma si tratta anche di percosse ad autisti di autobus, infermieri, vigili urbani ecc. per raptus, esasperazione o disagio sociale. Tra gli aggrediti, il 39% è donna, con punte dell'85% nella scuola e del 71% nella sanità. Un'aggressione su tre avviene nel Nordovest del Paese, il 21% nel Nordest, il 22% nel Centro e il 25% nel Mezzogiorno.