

# RISCHIO AGGRESSIONE

dalla

**Analisi e Valutazione del Rischio**

alla

**Redazione del Documento Valutazione del Rischio**

## PROPOSTA DI DIAGNOSI-CONSULENZA

### PREMESSA

Per violenza sul posto di lavoro si fa riferimento a “*qualunque episodio in cui possano riscontrarsi: insulti, minacce, forme di aggressione fisica o psicologica praticate sul lavoro, da soggetti esterni all’organizzazione o interni, in grado di mettere in pericolo la salute, la sicurezza o il benessere psicofisico della persona*”.

Gli atti di aggressività o di violenza possono presentarsi sotto forma di: comportamenti incivili (mancanza di rispetto); aggressioni fisiche o verbali; violenza personale.

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

Non è raro, tuttavia, che si riscontrino episodi di aggressioni da parte di personale interno all’azienda stessa.

Tra le attività di assistenza offerte dal Gruppo ISPER rientra anche la diagnosi-consulenza sul Rischio Aggressione.

### FINALITÀ

L’attività di assistenza offerta è finalizzata a fornire alla Committenza una consulenza completa sia nelle fasi preliminari di analisi e valutazione del rischio, sia in tutta l’attività consulenziale e formativa finalizzata a ridurre e prevenire l’emergenza.

L’obiettivo è quello di fornire un quadro concettuale e pratico per la gestione del rischio associato al pericolo di aggressione e conflitto proveniente sia dall’interno che dall’esterno dell’azienda ed anche affrontare l’impatto del rischio aggressione sul ruolo del personale, offrendo strumenti e metodologie di prevenzione e protezione.



### OGGETTO

L’attività consiste nel supportare l’azienda committente in un percorso metodologico di valutazione del rischio i cui scopi sono:

- la **realizzazione di un DVR specifico**;
- una **relazione tecnica** con i suggerimenti procedurali auspicabili;
- un **piano formativo** adeguato al personale aziendale.

### VANTAGGI PER L’AZIENDA

- ✓ Individuare le macro mansioni e i gruppi omogenei di lavoratori maggiormente esposti al rischio.
- ✓ Possibilità di utilizzare lo strumento di una survey interna, creata ad hoc per l’azienda, per avere in output una vera e propria analisi di clima dell’organizzazione stessa.
- ✓ Sviluppare alcune strategie di intervento per prevenire il rischio ed evitare ripercussioni negative sui processi organizzativi, in termini di assenteismo; calo della produttività; demotivazione; stress dannoso e disturbi psicosomatici o post traumatici da parte dei lavoratori.
- ✓ Generare un percorso di sviluppo organizzativo orientato all’accrescimento delle performance.

### CONDIZIONI DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Per procedere alla valutazione preliminare è necessario un intervento in azienda finalizzato alla valutazione dello stato dell'arte della realtà organizzativa, con focus su episodi di aggressione denunciati.

Verrà poi composto un gruppo di lavoro con la partecipazione delle seguenti figure:

- Datore di Lavoro (DdL);
- Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP);
- Medico Competente;
- Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

Successivamente si procederà alla stesura del cronoprogramma delle attività.

### PROTEZIONE DEI DATI

I dati forniti dall'azienda committente nell'ambito del presente progetto saranno trattati unicamente per adempiere gli obblighi previsti dalla legge, dalla normativa o per seguire operazioni derivanti dal progetto stesso.

Non verranno resi noti a terzi per ragioni diverse dalle precedenti.

Sarà possibile accedere ai dati per esercitare i diritti che competono in base all'art. 7 del Codice della privacy, quali, ad esempio, la loro verifica, la loro rettifica e il loro aggiornamento, inoltrando una richiesta al Titolare del trattamento.

### IPOTESI DI PIANO DI LAVORO

- Composizione del gruppo di lavoro (DdL; RSPP; Medico Competente; RLS) e reperimento della documentazione aziendale.
- Intervento operativo in azienda: interviste semi strutturate; sopralluoghi.
- Stesura DVR e relazione tecnica con indicazione di eventuali procedure da adottare.
- Stesura strumenti di rilevazione da parte dell'organizzazione.
- Pianificazione di interventi formativi al personale aziendale, finalizzati all'acquisizione di tecniche di disinnescio e gestione del conflitto per gestire situazioni critiche.
- Restituzione finale all'azienda.
- Eventuale follow up nell'organizzazione.



### INFORMAZIONI

Se interessati a:

- maggiori dettagli,
- conoscere meglio il nostro approccio
- avere una proposta tecnico economica di intervento

contattate:

- Alberto Della Torre - Direttore Academy Gruppo ISPER - 0116647803 - [alberto.dellatorre@isper.org](mailto:alberto.dellatorre@isper.org)
- Ombretta Cottica - Formazione in House e Consulenza Gruppo ISPER - 0116647803 - [ombretta.cottica@isper.org](mailto:ombretta.cottica@isper.org)



# **RISCHIO AGGRESSIONE**

fa parte dei  
**SERVIZI di DIAGNOSI-CONSULENZA**  
del