

ANALISI LEGACOOP VENETO-INAIL

## Addetti delle cooperative a rischio aggressioni

MESTRE. L'82 per cento dei lavoratori delle cooperative del Veneto non si sente a rischio sul posto di lavoro, eppure l'85 per cento dello stesso campione è stato vittima di violenze in quelle situazioni. È il dato, paradossale, che emerge da un'indagine di Inail Veneto e Legacoop Veneto - "La prevenzione del rischio aggressività in contesti di assistenza sanitaria e di servizi pubblici" -, presentata ieri nella se-

demestrina di Legacoop.

L'iniziativa ha coinvolto 268 lavoratori di cooperative che svolgono attività di vigilanza, biglietteria, trasporti e guardiania. Gli obiettivi: prevenzione e sensibilizzazione. E quindi la necessità di comprendere le aggressioni sul lavoro nell'alveo degli infortuni. «È un rischio sul lavoro» spiega Daniela Petrucci, direttrice di Inail Veneto. Grazie al quale è stato aperto

uno sportello in aiuto delle vittime.

L'indagine di Inail e Legacoop ha permesso di definire l'identikit dell'agredito. Per il 69% si tratta di donne, a inizio carriera (il 46% ha meno di 6 anni di lavoro) e contratti part-time (76%). Il 27% ha tra i 30 e i 40 anni e il 41% lavora in cooperative sociali A (41%). Per il 90% le aggressioni sono verbali o psicologiche. «Nel somministrare il questionario, abbiamo dovuto specificare che anche questa è violenza», spiega Davide Mantovanelli, responsabile del progetto per Legacoop Veneto. «È urgente un lavoro culturale». —

**Laura Berlinghieri**

 AVVENIRE ALTERNATIVE

# Al lavoro come “al fronte”

► Indagine di Legacoop e Inail sulle aggressioni subite dagli operatori delle cooperative a contatto con il pubblico

► L'85 per cento si dichiara vittima di prevaricazioni verbali e anche fisiche, soprattutto per le attese e il sovraffollamento

## LA DENUNCIA

**MESTRE** Aggressioni verbali quando non addirittura fisiche, sovrappienezza psicologica spesso unita a scarsa consapevolezza del proprio ruolo. Per le lavoratrici ed i lavoratori del settore cooperativo veneto il rischio di subire aggressioni nel posto di lavoro, fenomeno per lo più sottovalutato, porta con sé stress, frustrazione e disagio che, nei casi più gravi, possono causare crolli di motivazione e produttività e assenze prolungate dal lavoro. Da qui nasce il progetto di sensibilizzazione, prevenzione e formazione, rivolto agli addetti rispetto al rischio di aggressioni da parte di chi è quotidianamente a contatto con il pubblico.

## LA RICERCA

Per avere un quadro più ampio del fenomeno e predisporre una serie di misure per prevenirlo, Legacoop Veneto e Inail Veneto hanno avviato un'indagine (ancora in corso) effettuata su un campione rappresentativo composto da 268 operatori di servizi in cooperative sociali di tipo A e B e di cooperative culturali e di servizi, sia in ambito pubblico che privato. Si tratta di lavoratrici (il 69%) e lavoratori addetti ai servizi pubblici e sanitari o che svolgono attività di vigilanza, biglietteria, trasporti e guardiania. L'indagine ha analizzato il livello di consapevolezza del rischio e i fattori di maggiore incidenza, i profili delle vittime e la tipologia degli episodi di aggressione, oltre che le emozioni e le reazioni generate. Dai questionari distribuiti ai lavoratori è così emerso che nel corso della propria vita lavorativa l'85% ha subito aggressioni da parte degli utenti e che il profilo prevalente della vittima è quello della donna tra i 30 e 40 anni, con un'esperienza lavorativa entro i 5 anni e in possesso di una laurea. Gli uomini aggrediti hanno invece per lo più tra i 41 e i 50 anni, un'esperienza fino a 5 anni e sono in possesso di un diploma di scuola media inferiore.



TEMPI D'ATTESA Tra le cause scatenanti, nel settore socio-sanitario, il sovraffollamento e le attese. Nel tondo, la sede dell'Inail

## I SETTORI PIÙ A RISCHIO

Alla domanda su che tipo di aggressione abbiano subito, in prevalenza (165 su 268) le persone intervistate hanno risposto di aver ricevuto aggressioni verbali, 164 hanno subito comportamenti definiti incivili mentre 43 hanno dichiarato di aver subito violenza fisica, tipologie di aggressioni segnalate in maggioranza da operatori e operatrici di cooperative sociali di tipo A, cioè quelle che erogano servizi socio-sanitari e socioassistenziali. Le prime cause scatenanti l'aggressività dell'utente risultano essere il sovraffollamento ed i prolungati tempi di attesa, mentre la ricerca ha anche indagato quali siano le emozioni provate dopo l'episodio dall'intervistato e la maggior parte ha risposto di aver provato rabbia e frustrazione, di essersi limitato a chiedere all'utente di smettere o di non avere manifestato alcuna reazione. E che ci sia ancora

## Al Rione Pertini

### Una piazza per Alda Merini

**MESTRE** La piazzetta del Rione Pertini dedicata ad Alda Merini. La Giunta ha approvato ieri, su proposta dell'assessore alla Toponomastica Paola Mar, l'intitolazione della rinnovata piazzetta centrale del Rione Pertini alla Bissuola alla poetessa Alda Merini morta l'11 novembre di dieci anni fa. «L'intitolazione a una delle più apprezzate poetesse italiane del secolo scorso - commenta Paola Mar - non solo rientra in quel progetto di dare lustro alle donne che, con il loro lavoro e la loro arte, hanno reso grande il nostro Paese, ma,

specificamente in questo caso è la dimostrazione di quanto questa amministrazione voglia condividere con le comunità che vivono nei nostri quartieri queste scelte. Sono stati infatti proprio gli abitanti del rione, riuniti in assemblea pubblica, a suggerire il nome della Merini per la propria piazzetta». Piazzetta che è stata riqualificata con un investimento di 150mila euro mentre a breve finiranno i lavori per la realizzazione del nuovo campo da basket e da calcetto.



© RIPRODUZIONE RISERVATA

molto da lavorare in termini di prevenzione lo dimostra il dato che il 65% degli operatori intervistati ha dichiarato di non essere a conoscenza di una procedura da attivare in caso di aggressione. Il progetto ha consentito anche l'attivazione di un centralino telefonico gestito da Legacoop, che riceve le segnalazioni dei lavoratori e l'apertura di uno sportello unico dove chi subisce aggressioni sul lavoro trova l'assistenza psicologica di uno psicoterapeuta specializzato. «Le aggressioni sul posto di lavoro vanno considerate come infortuni - spiega Daniela Petrucci, direttore Inail Veneto - Per questo devono essere censite dai datori di lavoro che devono mettere in atto tutte le misure più idonee a mitigarne il rischio tra le quali c'è anzitutto la formazione nell'organizzazione dei sistemi di prevenzione».

Paolo Guidone

© RIPRODUZIONE RISERVATA

## Ingiunzioni Tari e Tares, ultimi giorni per “rottamare”

### TRIBUTI

**MESTRE** “Rottamazione” delle cartelle della tassa rifiuti, c'è tempo fino a lunedì per presentare la domanda di definizione agevolata delle ingiunzioni. Da Veritas, che ne gestisce la riscossione, ricordano che alle ore 24 del 30 settembre prossimo scadrà il termine ultimo per la presentazione delle istanze per la definizione agevolata delle ingiunzioni di pagamento di Tari e Tares (la vecchia imposta sui rifiuti), in base alla delibera 36 del 27 giugno scorso del Consiglio comunale di Venezia che ha infatti approvato il regolamento su questo tema. «La “rottamazione” riguarda gli importi dovuti per Tares e Tari per i quali siano state notificate ingiunzioni di pagamento entro il 31 dicembre del 2017» precisano da Veritas. Gli interessati dovranno presentare l'istanza a Veritas entro lunedì prossimo, a mezzo posta elettronica certificata Pec o con raccomandata con ricevuta di ritorno, utilizzando il modulo scaricabile all'indirizzo <https://www.gruppoveritas.it/comune/venezias-centro-e-isole/domestica-non-domestica/rifuti/definizione-agevolata-ingiunzioni-di-pagamento>. Il modulo può anche essere consegnato a mano, sempre entro il 30 settembre, all'ufficio Protocollo di Veritas, Santa Croce 489, Venezia. «Entro il 30 novembre prossimo, dopo aver verificato le condizioni di applicabilità della procedura di definizione agevolata, l'azienda comunicherà poi ai singoli utenti l'importo da versare» concludono da Veritas.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

**IL TERMINE PER LE DOMANDE A VERITAS SCADE LUNEDÌ 30. RISPOSTE ENTRO IL 30 NOVEMBRE**

LEGA COOP E INAIL INSIEME PER SENSIBILIZZARE I LAVORATORI

## IL RISCHIO AGGRESSIONI NEI POSTI DI LAVORO

*Un'indagine rileva che l'85% del campione esaminato ha risposto positivamente*

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



Da six. Petrucci, Carlucci e Mantovanelli

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. "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 com-

petenti e a uno sportello fisico presidiato da una psicoterapeuta a cui potersi rivolgere su appuntamento". Dal canto suo **Emilia Carlucci**, vicepresidente di Legacoop Veneto ha parlato 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". Il direttore regionale Inail Veneto **Daniela Petrucci** ha detto, riferendosi all'universo più ampio dei contesti di lavoro, che "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".

**SICUREZZA.** Al via un progetto biennale

## Aggressioni e lavoro Legacoop con Inail informa i lavoratori

Un centralino e uno sportello  
per la prevenzione del fenomeno

Qual è il livello di consapevolezza dei lavoratori delle cooperative del territorio sull'esposizione al rischio di aggressione? A sensibilizzarli sul tema è un progetto biennale, realizzato da Legacoop Veneto con la partecipazione della direzione regionale Inail. Obiettivo, aiutare gli operatori del settore a riconoscere e a prevenire situazioni che possano mettere in pericolo la loro sicurezza e incolumità, derivante dal contatto con il pubblico. Il progetto - che vede la collaborazione di Isfid Prisma, società di servizi di Legacoop Veneto - prende origine dal primo protocollo regionale su «La prevenzione del rischio aggressività in contesti di assistenza sanitaria e di servizi pubblici», siglato lo scorso dicembre tra Legacoop e Inail.

Tra le azioni messe in campo, 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 attive nel socio sanitario, o culturali e di servizi, impegnate in attività di vigilanza, biglietteria, trasporti, guardiana. Il 69% è costituito da donne, l'età media è 30-40

anni (circa il 27% del totale). Il 46% lavora da un massimo di cinque, il 42% è in possesso di diploma di scuola media superiore.

L'85% del campione dichiara di aver subito aggressioni durante la vita lavorativa, in particolare verbali o di essere stata vittima di comportamenti incivili. Tuttavia, il 65% degli operatori intervistati non conosce l'esistenza della procedura da attivare. «L'iniziativa pianificata», afferma Davide Mantovanelli, responsabile del progetto per Legacoop Veneto, «prevede diverse azioni».

Oltre alla somministrazione del questionario, sono previste informazione e promozione della prevenzione grazie a un servizio di centralino telefonico gestito da operatori competenti e a uno sportello 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 su quali azioni intraprendere in caso di aggressione; infine, un workshop conclusivo servirà a diffondere i risultati ottenuti e a monitorare il reale impatto e l'efficacia del progetto. • **VaZa**

© RIPRODUZIONE RISERVATA

LEGA COOP E INAIL INSIEME PER SENSIBILIZZARE I LAVORATORI

# IL RISCHIO AGGRESSIONI NEI POSTI DI LAVORO

*Un'indagine rileva che l'85% del campione esaminato ha risposto positivamente*

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 partecipazione 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



Da sin. Petrucci, Carlucci e Mantovanelli

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. "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 com-

petenti e a uno sportello fisico presidiato da una psicoterapeuta a cui potersi rivolgere su appuntamento". Dal canto suo  **Emilia Carlucci**, vicepresidente di Legacoop Veneto ha parlato 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". Il direttore regionale Inail Veneto  **Daniela Petrucci** ha detto, riferendosi all'universo più ampio dei contesti di lavoro, che "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".

**VENEZIA** La folla si stringe, gli zaini che premono tra una pancia e una schiena, i trolley che occupano lo spazio riservato alle caviglie. Ultima entrata, poi la catena del marinaio torna a chiudere il passaggio dal pontile al vaporetto della Linea 1, mentre il collega a bordo recupera la cima di canapone. Chi non è riuscito a saltare su buffa, si lamenta, insulta, scatta il litigio. Un attimo dopo il dipendente Actv è a terra: un cittadino furibondo l'ha colpito con una gomitata e con una testata, obbligandolo a una corsa in ospedale per rimediare un paio di punti.

Ieri pomeriggio, alle 15 di una giornata praticamente estiva, all'imbarcadere Ca' d'Oro un veneziano insoffe-



# Marinaio Actv chiude l'accesso passeggero lo prende a testate

Vaporetto pieno, aveva tirato la catenella. Seno: pronti a fare denuncia

rente ha aggredito un pontoniere, colpevole di avergli impedito di infilarsi in un mezzo già a pieno carico. Si tratta dell'ultimo episodio di una scia lunga quanto il servizio pubblico, che però negli ultimi anni si è fatta più marcata. «Ci sono alcuni, pochi, nostri concittadini che purtroppo con arroganza e ignoranza si lasciano andare a comportamenti violenti e maleducati - sottolinea Giovanni Seno, ad di Avm - Sono gli stessi che evadono le regole, incluso l'obbligo di pagare il biglietto. Ricordo che sono i residenti, tanto della città storica quanto della terraferma, i nostri più grandi evasori. Totale solidarietà al nostro marinaio che incontrerò nei prossimi giorni per valutare assieme eventuali

denunce». Nel servizio navigazione le aggressioni fisiche sono state una manciata da inizio anno, ma le battaglie verbali non si contano, tanto che l'azienda da qualche tempo ha avviato corsi di formazione per insegnare ai suoi dipendenti a «disinnescare» le situazioni di tensione.

Una necessità condivisa anche fuori dal trasporto pubblico e da Venezia, tanto che Legacoop di recente ha voluto analizzare quanti dei suoi iscritti si trovino a fronteggiare aggressioni sul posto di lavoro. Dall'indagine portata avanti con Inail è emerso che oltre otto dipendenti su dieci, negli ultimi 12 mesi, sono stati aggrediti, e il problema può ripresentarsi anche 12 volte nell'arco di un anno (lo rac-

## La delibera

### E l'Usl 3 crea una task force per prevenire le aggressioni

La premessa è chiara: «Le aggressioni a danno degli operatori sanitari sono in aumento». E se nella delibera si riconosce che pazienti e famigliari, in ospedale, sono in «uno stato di vulnerabilità e frustrazione che può portare a situazioni di conflittualità», per l'Usl 3 questo sta diventando un problema. Ecco allora che l'azienda, con una delibera recente, ha istituito un gruppo di lavoro che dovrà analizzare i casi e il fenomeno, definire le misure di prevenzione e protezione degli operatori e promuovere delle procedure per la gestione di tali eventi. Del gruppo faranno parte il direttore sanitario Michele Tessarin e altri dirigenti, un rappresentante dei lavoratori per la sicurezza e vari altri degli Ordini (medici, infermieri, tecnici sanitari) e delle associazioni dei pazienti. (a. zo.)

© RIPRODUZIONE RISERVATA

conta l'11 per cento dei coinvolti). L'inchiesta (partita a marzo e che finirà nel 2020) ha coinvolto le cooperative di tutto il Veneto, e nello specifico le realtà che si occupano di assistenza sanitaria, di inserimento lavorativo e di guardiania e biglietteria nei musei. «Abbiamo anche attivato un centralino telefonico dedicato e uno sportello fisico di aiuto, con psicologo di sostegno - spiega Davide Mantovanelli,

## L'indagine

Interviste a 300 lavoratori di Legacoop: 8 su 10 ha subito violenze dai clienti

responsabile del progetto - Poi procederemo con un workshop sulle buone pratiche». Intanto, i dati parziali del questionario sottoposto a quasi 300 lavoratori restituiscono un quadro allarmante: l'85 per cento degli intervistati è stato aggredito, nel dettaglio l'indagine ha già raccolto 165 attacchi verbali, 164 casi di comportamenti incivili, 68 episodi di violenza psicologica (prevaricazione, svilimento del ruolo professionale), e 43 aggressioni fisiche; il 66 per cento delle vittime ha subito tra uno e tre attacchi negli ultimi 12 mesi, il 16 per cento tra i quattro e i sei, l'11 per cento tra i dieci e i dodici. Il 48 per cento dei lavoratori ha assistito ad aggressioni ai danni dei colleghi. Gli strumenti per reagire ci sono, ma sono sconosciuti, tanto che il 65 per cento degli operatori crede non esistano per la propria cooperativa. «C'è un sommerso importante - ricorda Daniela Petrucci, direttrice regionale Inail - A livello nazionale registriamo ottomila casi di infortunio derivante da aggressione ogni anno, ma sono tantissimi a scegliere di non denunciare».

Giacomo Costa  
© RIPRODUZIONE RISERVATA

## Veneto, Legacoop e Inail insieme contro le aggressioni nei posti di lavoro



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 partecipazione 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, guardiana. 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 sportello 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 percorse 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.

## **Seminario di Legacoop Abruzzo sulla “Disciplina del socio lavoratore”**



«Puntiamo a riaffermare il ruolo dell'associazione sul territorio e creare opportunità per le cooperative iscritte – così Luca Mazzali presidente Legacoop Abruzzo –. Siamo convinti che la cooperazione sia ancora la migliore forma giuridica per “fare impresa” soprattutto in questo particolare momento economico». L'intervento in occasione del seminario formativo dedicato alla “Disciplina del socio lavoratore” tenutosi venerdì 20 settembre nella Camera di Commercio di Chieti Scalo.

Il corso, organizzato da Legacoop Abruzzo in collaborazione con la Rete nazionale servizi Legacoop e Generazioni Abruzzo, è stato accreditato dall'ordine dei dottori commercialisti di Chieti, ritenendo necessario il coinvolgimento del mondo delle professioni ed in particolare dei commercialisti, che guidano le cooperative e le supportano in tutte le problematiche dalla nascita in poi. Il numero maggiore di cooperative iscritte all'associazione risulta essere quello di piccole e medie dimensioni, quindi con necessità di professionisti che le seguano e indichino i giusti percorsi gestionali. Circa 60 i partecipanti tra cooperative, professionisti e rappresentanti di enti e istituzioni. È intervenuto per i saluti il Presidente della Camera di commercio di Pescara – Chieti, Gennaro Strever. La docente della Rete nazionale servizi, Cecilia Mezzetti, ha evidenziato gli aspetti dello scopo mutualistico e approfondito le caratteristiche del rapporto di lavoro anche in costanza di un piano di crisi e le problematiche nei casi di risoluzione del rapporto di lavoro e del rapporto associativo.

Fonte

## L'indagine

### SULLE AGGRESSIONI

In base a un progetto biennale realizzato da Legacoop Veneto con la compartecipazione di Inail direzione veneta, un questionario sottoposto a 268 lavoratori di cooperative sociali di tipo A e B attive in servizi pubblici e sanitari, culturali e vigilanza, biglietteria, trasporti, guardiania ha evidenziato che l'82% degli intervistati dichiara di sentirsi poco o per niente in pericolo di aggressione durante il lavoro.

## PREVENIRE AGGRESSIONI PER CHI LAVORA IN CONTATTO COL PUBBLICO: UN PROGETTO IN VENETO

In primo piano

Scritto da Redazione | Set 23, 2019 | Stampa | Email |  0 commenti

Ha l'obiettivo di prevenire il rischio di aggressione, fenomeno per lo più sottovalutato, e di sensibilizzare sul tema i lavoratori delle cooperative del Veneto associate a Legacoop che ogni giorno svolgono servizi a contatto con il pubblico. È il progetto biennale realizzato da Legacoop Veneto con la partecipazione di Inail-Direzione Regionale Veneto, che coinvolge le cooperative sociali di tipo A e B attive in servizi pubblici e sanitari le coop culturali e quelle di servizi che svolgono attività di vigilanza, biglietteria, trasporti, guardiania.

Un'indagine condotta su un campione di lavoratori di imprese del territorio regionale ha analizzato il livello di consapevolezza del rischio e i fattori di incidenza, i profili delle vittime e la tipologia degli episodi di aggressione, le emozioni e le reazioni generate. Il progetto, che vede la collaborazione di Isfid Prisma, società di servizi di Legacoop Veneto, prende origine dal protocollo "La prevenzione del rischio aggressività in contesti di assistenza sanitaria e di servizi pubblici", primo in Veneto sul tema, siglato lo scorso dicembre dalle due realtà.

A presentare alla stampa l'indagine, nonché obiettivi e azioni del progetto in conferenza stampa, martedì 24 settembre a Marghera presso la sala azzurra della sede regionale di Legacoop Veneto (via Ulloa 5, terzo piano) saranno: Davide Mantovanelli, responsabile del progetto per Legacoop Veneto e responsabile Settore CulTurMedia Legacoop Veneto; Daniela Petrucci, direttore regionale Inail Veneto; Emilia Carlucci, vicepresidente Legacoop Veneto.

Pubblicato in  
**Lavoro**

Tagged under  
**veneto, lavoro, sicurezza, cooperative sociali, welfare, sanità, vigilanza, trasporti**

Vota questo articolo  
  
(0 voti)

Letto  
2623 volte

## Giornale radio sociale, edizione 24 settembre 2019



Redazione 📅 24/09/2019 📍 Giornale Radio Sociale

✉️ redazioneweb@agenziadire.com

Giornale radio a cura di <http://www.giornaleradiosociale.it/>



**SOCIETA'** – C'è bisogno di un clima nuovo. È l'appello di associazioni e di milioni di giovani, insieme per salvare il Pianeta. Ascoltiamo Matias Cravero uno dei ragazzi di Friday For Future .

**ECONOMIA** – Massima sicurezza. Legacoop Veneto lancia il progetto per prevenire il rischio di aggressione, fenomeno per lo più sottovalutato, e di sensibilizzare sul tema i lavoratori delle cooperative che ogni giorno svolgono servizi a contatto con il pubblico. Coinvolti gli addetti impiegati in servizi pubblici e sanitari le coop culturali e quelle di servizi che svolgono attività di vigilanza, biglietteria, trasporti, guardiania.

**DIRITTI** – Diritti delle lingue dei segni per tutti. Si è aperta la settimana internazionale del sordo. Il servizio di Katia Caravello.

**INTERNAZIONALE** – A salve. La Colt, storica azienda americana di armi, ha deciso che non produrrà più l'Ar-15, il fucile d'assalto utilizzato in molte delle stragi degli ultimi anni. La decisione è stata accolta favorevolmente dalle associazioni che si battono per la messa al bando delle pistole ed è considerata un segnale di una maggiore sensibilità sul tema da parte dell'opinione pubblica degli Stati Uniti.

**CULTURA** – Festival del teatro sociale. In programma fino al 29 settembre in alcuni piccoli comuni dell'Emilia Romagna. Ideata dalla Federazione italiana del tempo libero e sindacati, la manifestazione quest'anno festeggia la sua ventunesima edizione proponendo grandi nomi della drammaturgia messi in scena dalle più prestigiose compagnie amatoriali.

**SPORT** – Curva sostenibile. Quello di Pontedera, in Toscana, è il primo stadio al mondo con seggiolini green: i 3.000 posti sono costituiti interamente da imballaggi di plastica, rifiuti riciclati e selezionati nello stabilimento Revet. "È una scelta che ci riempie di orgoglio", il commento del sindaco Matteo Franconi.



### Massima sicurezza

24/09/19



#### ECONOMIA

Legacoop Veneto lancia il progetto per prevenire il rischio di aggressione, fenomeno per lo più sottovalutato, e di sensibilizzare sul tema i lavoratori delle cooperative che ogni giorno svolgono servizi a contatto con il pubblico. Coinvolti gli addetti impiegati in servizi pubblici e sanitari le coop culturali e quelle di servizi che svolgono attività di vigilanza, biglietteria, trasporti, guardiania.

### Edizione del 24/09/2019



LAVORO

## 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...

📅 24 SETTEMBRE 2019 16:37 🗿 Redazione Il Nuovo Terraglio 🗳️ 0 ❤️ 0 📶 Visite: 80



### 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 partecipazione 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 sovrappollamento 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

**sportello 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.

## Aggressioni lavoratori cooperative, Legacoop e Inail Veneto insieme per prevenire il fenomeno

Di Comunicati Stampa - 24 Settembre 2019

Mi piace 47



conferenza stampa con Petrucci, Carlucci, Mantovanelli

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 partecipazione 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 sportello 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.

**Corriere delle Alpi.it**  
**Gazzetta di Mantova.it**  
**Il mattino di Padova.it**  
**Il piccolo.it**  
**Il tirreno.it**  
**La nuova Venezia.it**  
**La tribuna di Treviso.it**  
**Messaggero veneto.it**

## **Aggressioni sul posto di lavoro, al via un progetto tra Legacoop Veneto e Inail Veneto**



Il fenomeno, spesso sottovalutato, è in aumento. Tra i lavoratori del settore cooperativo, l'85% di quelli interpellati nel corso di un sondaggio, ha subito aggressioni. "Occorre sensibilizzare i lavoratori e prevenire il fenomeno".

VENEZIA – 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

**Corriere delle Alpi.it**  
**Gazzetta di Mantova.it**  
**Il mattino di Padova.it**  
**Il piccolo.it**  
**Il tirreno.it**  
**La nuova Venezia.it**  
**La tribuna di Treviso.it**  
**Messaggero veneto.it**

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?

**Corriere delle Alpi.it**  
**Gazzetta di Mantova.it**  
**Il mattino di Padova.it**  
**Il piccolo.it**  
**Il tirreno.it**  
**La nuova Venezia.it**  
**La tribuna di Treviso.it**  
**Messaggero veneto.it**

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.

**Corriere delle Alpi.it**  
**Gazzetta di Mantova.it**  
**Il mattino di Padova.it**  
**Il piccolo.it**  
**Il tirreno.it**  
**La nuova Venezia.it**  
**La tribuna di Treviso.it**  
**Messaggero veneto.it**

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 sportello fisico presidiato da una psicoterapeuta a cui potersi rivolgere su appuntamento.

mercoledì 25 settembre 2019

**Corriere delle Alpi.it**  
**Gazzetta di Mantova.it**  
**Il mattino di Padova.it**  
**Il piccolo.it**  
**Il tirreno.it**  
**La nuova Venezia.it**  
**La tribuna di Treviso.it**  
**Messaggero veneto.it**

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.

## Il rischio aggressioni nei posti di lavoro

Un'indagine rileva che l'85% del campione esaminato ha risposto positivamente

By Cronaca del Veneto - 25 settembre 2019

19 0



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, guardiana. 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. "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 sportello fisico presidiato da una psicoterapeuta a cui potersi rivolgere su appuntamento". Dal canto suo Emilia Carlucci, vicepresidente di Legacoop Veneto ha parlato 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". Il direttore regionale Inail Veneto Daniela Petrucci ha detto, riferendosi all'universo più ampio dei contesti di lavoro, che "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".

## Rischio aggressioni nei posti di lavoro. Legacoop Veneto e Inail Veneto insieme per sensibilizzare i lavoratori

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.



25/09/2019

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, guardiana. 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.

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 sovrappollamento 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 **sportello 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.

Copyright Difesa del popolo (Tutti i diritti riservati)

Fonte: Comunicato stampa

## A Marghera presentato il progetto sulla prevenzione del rischio aggressività in contesti di assistenza sanitaria e di servizio al pubblico

*È stata illustrata, durante una conferenza stampa il 24 settembre scorso, l'iniziativa che vede insieme Legacoop Veneto e Inail Veneto e ha l'obiettivo di riconoscere e prevenire situazioni che possano mettere in pericolo la sicurezza e l'incolumità dei lavoratori.*

MARGHERA (VE) - 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, tuttora in corso, proposto da Legacoop Veneto e realizzato in compartecipazione con Inail-Direzione Regionale Veneto. L'obiettivo è riconoscere e prevenire situazioni di rischio e fattori che possano mettere in pericolo la sicurezza e l'incolumità dei lavoratori.



**Un questionario somministrato a un campione di operatori di servizi.** Tra le azioni importanti già 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.

**Dati che rilevano anche la tipologia delle aggressioni subite.** 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 dichiara di essere stato oggetto di aggressioni (fino a tre episodi) e il 48%, nello stesso periodo, di aver assistito a episodi di aggressione verbale e/o fisica avvenuti verso un collega.

**La ricerca ha posto l'accento anche sulle reazioni emotive.** Alla domanda sul tipo di aggressione subita, 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. Il soggetto offeso di fronte all'evento aggressivo ha reagito chiedendo all'autore di smettere oppure non ha avuto reazioni (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.

**Il progetto ha origine dal primo accordo in Veneto siglato a dicembre.** Per quanto riguarda la conoscenza di una "procedura" da attivare in caso di aggressione, il 65% degli operatori intervistati non ne ha sentito parlare. 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 - ha origine dal primo accordo in Veneto sul tema "La prevenzione del rischio aggressività in contesti di assistenza sanitaria e di servizi pubblici", siglato lo scorso dicembre dai vertici 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.

**Tra le iniziative anche un centralino telefonico e uno sportello.** "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 vengono attuate anche grazie a un servizio di centralino telefonico gestito da operatori competenti e a uno sportello 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.

**Una partnership che risponde al bisogno di tutela dei lavoratori.** "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 ottomila 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 immediatamente 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.



## OPERATORI COOP SOCIALI A CONTATTO CON IL PUBBLICO: IL 66% SUBISCE AGGRESSIONI. L'INDAGINE IN VENETO In primo piano

Scritto da [Redazione](#) | Set 25, 2019 | [Stampa](#) | [Email](#) | [0 commenti](#)

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.

Publicato in  
**Nazionale**

Tagged under  
**cooperative sociali,**  
**operatori, lavoro,**  
**violenza, aggressioni,**  
**donne, legacoop, veneto,**  
**indagine**

Vota questo articolo  
☆☆☆☆☆  
(0 voti)

Letto  
985 volte

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 sportello 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.

## «L'85% DEI DIPENDENTI HA SUBITO AGGRESSIONI SUL LAVORO»

© mercoledì 25 settembre 2019

Al via un progetto per sensibilizzare i datori di lavoro e i lavoratori stessi ad affrontare le aggressioni fisiche e verbali. L'85% dei lavoratori che si relaziona costantemente col pubblico: dagli sportelli, alla sanità, dichiara di aver subito aggressioni sul posto di lavoro. Lo rivela un'indagine svolta da Legacoop veneto e Inail Veneto. Da qui nasce un progetto biennale che ha l'obiettivo di aiutare questi lavoratori a riconoscere e a prevenire situazioni e fattori che possano mettere in pericolo la loro sicurezza e incolumità. Il profilo della vittima emerso è donna 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. La ricerca ha anche indagato quali siano le emozioni provate dopo l'episodio.

