

WORKPLACE VIOLENCE. I RAPPORTI AVVELENATI TRA INFERMIERI E LE COSEGUENZE SULL'ASSISTENZA

Posted on 23 Marzo 2022 by Nursind Ragusa



Le relazioni tra colleghi non sempre sono positive e contribuiscono a creare un ambiente di lavoro improduttivo, a volte si creano delle interazioni negative che portano tossicità tra i professionisti. Una delle maggiori cause di tali interazioni negative è infatti la **violenza sul lavoro che spesso deteriora le prestazioni lavorative**, alimenta i problemi tra i dipendenti provocando stress

Per quanto sorprendente possa essere, gli operatori sanitari non sempre si trattano con gentilezza e rispetto. **La ricerca suggerisce che la violenza laterale nell'assistenza sanitaria è un problema serio**. Definita anche violenza orizzontale o bullismo, la violenza laterale è definita come comportamento non fisico, aggressivo, ostile e/o dannoso tra colleghi. Sebbene i singoli atti di violenza laterale possano sembrare relativamente innocui, creano un ambiente tossico che incide sul morale dei dipendenti, ostacolando il successo delle istituzioni sanitarie per cui lavorano.

Esistono quattro dimensioni della violenza sul posto di lavoro: la molestia, che è definita come l'umiliazione di una persona da parte di un'altra sul posto di lavoro; **il mobbing** che invece è una forma di bullismo nei confronti di un individuo da parte di un gruppo in qualunque contesto (non soltanto lavorativo); **l'ostracismo**, che prevede l'isolamento percepito da un dipendente in un ambiente lavorativo causato da colleghi o datori di lavoro che provoca mancanza di coinvolgimento e insoddisfazione lavorativa; infine lo **stalking**, che con il tempo può sfociare in violenza.

Questi fattori sono identificati come **Workplace Violence**. Questa diminuisce l'impegno lavorativo creando insoddisfazione e danneggiando la produttività: distruggendo il benessere psicologico e i comportamenti delle persone sul posto di lavoro riduce infatti non solo le risorse psicologiche di ciascun lavoratore, ma soprattutto i legami tra colleghi. Inoltre provoca elevati livelli di ansia, depressione e turnover dei dipendenti.

Nel 2020, Rasool, Wang e colleghi hanno condotto uno studio per analizzare le relazioni tra la **violenza sul posto di lavoro**, lo stress occupazionale e la performance lavorativa sostenibile. In particolare gli autori hanno tentato di approfondire in che modo la **violenza sul posto di lavoro** (molestie, mobbing, ostracismo e stalking) influenzi la performance lavorativa sostenibile e come lo stress occupazionale intervenga tra queste due variabili.

Hanno preso parte alla ricerca 345 medici, infermieri e personale sanitario appartenenti a 15 ospedali in Pakistan, completando un questionario composto da 48 item, creato appositamente per verificare le variabili d'interesse.

I risultati mostrano che ciascuna dimensione della **Working Violence** influenza negativamente la performance lavorativa sostenibile. In particolare il mobbing riduce la produttività aumentando i livelli di irritabilità, stress, ansia, depressione e assenze lavorative. **Le molestie sembrano invece ridurre il morale dei dipendenti con una conseguente diminuzione delle loro prestazioni lavorative. L'ostracismo provoca una riduzione della motivazione** che riduce l'efficienza lavorativa, e lo stalking genera interazioni negative tra colleghi che creano tossicità e minano il rendimento lavorativo.

Chi sono i principali autori di violenza laterale in infermieristica?

Sebbene chiunque possa impegnarsi nella violenza laterale, è tipicamente perpetrata da individui che si considerano superiori agli altri membri della loro squadra. **I dirigenti e i direttori dell'organizzazione sono i perpetratori più frequenti di violenza laterale contro gli infermieri, rendendo difficile, in particolare, per gli infermieri di livello inferiore, denunciare i propri abusi.** Tuttavia, gli infermieri con lo stesso titolo commettono anche violenza laterale contro i loro coetanei. In questi casi, sono in genere gli infermieri esperti che vittimizzano coloro che sono nuovi alla professione o nuovi alla loro organizzazione.

Quando la violenza laterale è perpetrata da superiori o dipendenti più esperti, le vittime sono spesso a disagio nel denunciare i propri abusi per paura di ritorsioni. Molti si sentono soli, senza nessuno a cui rivolgersi per avere supporto. Questo silenzio aggrava ulteriormente un problema già pervasivo.

Perché la violenza laterale si verifica in sanità?

Non esiste un'unica spiegazione per la prevalenza della violenza laterale nell'assistenza infermieristica, ma esistono diverse teorie sul fenomeno, una delle quali affronta [strutture di potere profondamente radicate](#) all'interno dell'assistenza sanitaria.

Per decenni, sia gli amministratori ospedalieri che i pazienti hanno considerato gli infermieri inferiori ai medici. I medici hanno ricevuto tutti gli elogi, mentre gli infermieri, la cui abilità e diligenza hanno direttamente migliorato i risultati dei pazienti, sono stati tenuti dietro le quinte e spesso del tutto ignorati. Sebbene negli ultimi anni abbiamo assistito a un cambiamento di questa mentalità, non è stato completamente sradicato. Di conseguenza, molti infermieri continuano a sentirsi impotenti e sottovalutati, portando a una significativa frustrazione interna. Alcuni ricercatori ritengono che la violenza laterale sia [l'espressione esteriore di questa frustrazione](#).

La [teoria del relativismo etico](#) è un'altra spiegazione plausibile per la prevalenza della violenza laterale tra infermieri. Questa teoria afferma che la moralità percepita di un atto è influenzata dalla cultura in cui si verifica. I sottoscrittori di questa teoria credono **che la violenza laterale sia presente nell'assistenza infermieristica da così tanto tempo che è diventata una parte radicata della cultura infermieristica. Coloro che si dedicano al bullismo potrebbero non vederlo come immorale, ma piuttosto come un**

rito di passaggio e un esercizio che costruisce la resilienza, essenzialmente una forma di nonnismo. Quando una cultura del posto di lavoro normalizza la violenza laterale, può essere difficile per le persone vedere quanto sia veramente tossica.

Molti credono che lo stress associato all'assistenza infermieristica contribuisca anche alla violenza laterale. Secondo un recente sondaggio, l' 80% degli infermieri dichiara di non avere tempo per riposare e il 75% ritiene che uno stipendio inadeguato aggravi lo stress. In combinazione con il costo psicologico di lavorare in un ambiente ad alta pressione, questi fattori di stress possono rendere gli infermieri più inclini al conflitto interpersonale e alla violenza laterale. Poiché i problemi di budget e le diffuse carenze infermieristiche persistono, molti professionisti temono che la violenza laterale aumenterà solo se le organizzazioni non intraprendono azioni dirette.

La maggior parte dei lavoratori che sperimentano elevato stress professionale, però, non lo esprime poiché non ne ha consapevolezza. I risultati ottenuti forniscono alcune indicazioni pratiche per ridurre la **violenza lavorativa**, diminuire lo stress e aumentare le prestazioni sostenibili: in primo luogo le aziende dovrebbero focalizzarsi sull'organizzazione di alcuni eventi salutari per i propri dipendenti (e.g. eventi sportivi o familiari); secondariamente i manager, una volta identificati i dipendenti che maggiormente causano la **workplace violence**, dovrebbero offrire loro una formazione che gli fornisca alcune competenze tra cui la gestione del tempo e dello stress e abilità relazionali per rapportarsi in un modo più efficace con i colleghi. Infine ciascuna organizzazione dovrebbe promuovere un ambiente di lavoro positivo che favorisca la cooperazione interpersonale tra i dipendenti.

Fonte: Infermieristicamente.it

**La Segreteria e la RSU
NurSind Ragusa**