

Procedura sulle violenze, discriminazioni e mobbing

La **S.T.S. S.r.l.**, nell'ottica del continuo impegno per il miglioramento dell'ambiente di lavoro, ha creato una procedura affinché il personale dipendente possa avere la possibilità di segnalare aggressioni fisiche, comportamenti minacciosi o abusi verbali che si verificano sul posto di lavoro. La procedura fa riferimento all'insieme di pratiche e di comportamenti inaccettabili, o la minaccia di realizzarli, sia in un'unica occasione, sia ripetutamente, che si prefiggano, causino o possano comportare un danno fisico, psicologico, sessuale o economico; e include la violenza, le molestie di genere, ogni tipo di discriminazione, il mobbing.

Attuare politiche efficaci può essere un primo passo per prevenire la violenza e la discriminazione nei luoghi di lavoro.

Tale procedura fa riferimento alla “**Convenzione dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro n.190 sull'eliminazione della violenza e delle molestie sul luogo di lavoro**”, adottata a Ginevra il 21 giugno 2019 e recepita in Italia con la **Legge 15 gennaio 2021, n. 4**.

Si segnala che l'espressione «violenza e molestie» nel mondo del lavoro “indica un insieme di pratiche e di comportamenti inaccettabili, o la minaccia di porli in essere, sia in un'unica occasione, sia ripetutamente, che si prefiggano, causino o possano comportare un danno fisico, psicologico, sessuale o economico, e include la violenza e le molestie di genere”.

In particolare l'espressione «violenza e molestie di genere» indica “la violenza e le molestie nei confronti di persone in ragione del loro sesso o genere o che colpiscano in modo sproporzionato persone di un sesso o genere specifico, ivi comprese le molestie sessuali”.

I settori coperti dalla normativa sono “tutti i settori, sia privati che pubblici, nell'economia formale e informale, in aree urbane o rurali”. E la normativa riguarda le lavoratrici e i lavoratori, “oltre a tutte le persone che lavorano indipendentemente dallo status contrattuale:

- persone in formazione, inclusi/e tirocinanti e apprendisti/e
- lavoratori e lavoratrici licenziati/e
- volontari e volontarie
- persone alla ricerca di un impiego
- candidati/e a un lavoro
- coloro che esercitino l'autorità, i doveri e le responsabilità di un datore o una datrice di lavoro.

Termini e definizioni – utili per saper nominare le situazioni critiche che le/i dipendenti possono trovarsi ad affrontare durante la loro prestazione professionale:

Discriminazione di genere: Assenza di pari opportunità e trattamento, operata in seguito a un giudizio o a una classificazione.

Mobbing: Condotte poste in essere dal superiore gerarchico (o dai colleghi) e finalizzate a sminuire, umiliare ed emarginare il lavoratore. Affinché si possa parlare di mobbing è necessario che vi siano le seguenti condizioni:

- Presenza di pluralità comportamenti persecutori e vessatori ripetuti nel tempo,
- Un danno alla salute psicofisica della vittima,
- Il nesso di causalità, cioè la relazione tra la condotta persecutoria e il danno patito,
- La volontà del mobber di voler emarginare il lavoratore.

Abuso verbale: l'uso eccessivo del linguaggio per minare la dignità e la sicurezza di ciascuno attraverso insulti o umiliazioni, in modo puntuale o ripetuto.

Abuso digitale: Si verifica quando qualcuno usa la tecnologia per manipolare, intimidire e controllare un'altra persona. Sebbene possa assumere molte forme diverse, questo tipo di abuso in genere comporta bullismo, molestie, stalking e persino coercizione sessuale. L'abuso digitale è spesso accompagnato da altre forme di abuso, tra cui l'abuso emotivo, l'abuso verbale e persino l'abuso fisico.

Coercizione: L'azione o la pratica di persuadere qualcuno/a a fare qualcosa facendo ricorso alla forza o alle minacce. Può fare ricorso a progressivi gradi di forza. A parte la forza fisica, può implicare l'intimidazione psicologica, il ricatto o altre forme di minaccia, come ad esempio la minaccia di lesioni fisiche, oppure di licenziamento o di mancata assunzione per un determinato posto di lavoro. Può inoltre verificarsi quando la persona aggredita non è capace di dare il proprio consenso, magari perché ubriaca, drogata, addormentata o mentalmente non in grado di capire la situazione.

Molestia sessuale: È un atto che si manifesta sotto diverse forme: da quella fisica, come ad esempio il contatto fisico indesiderato, abbracci o baci forzati, a quella verbale, come commenti o battute a sfondo sessuale, a quella non verbale, come le cybermolestie.

Cyberbullismo: Comportamento reiterato che utilizza tecnologia e immagini o contenuti testuali con l'intento di intimidire o minare la reputazione o l'autostima di una persona.

Cybermolestia: Tra le molestie sessuali subite dalle donne ci sono:

- e-mail o messaggi indesiderati dal contenuto sessualmente esplicito e offensivo,
- avance offensive e inappropriate sui social network (come Facebook, ad esempio) o nelle chat online.

Cyberstalking: L'atto di spiare una persona, raccogliendo informazioni su di lei, importunandola online e contattandola contro la sua volontà. Questo comportamento è spesso utilizzato e analizzato come una delle forme con cui si manifesta la violenza da partner nelle relazioni di intimità (Intimate Partner Violence).

Obiettivi

La procedura non intende autorizzare forme di delazione pubblica, bensì vuole fare emergere situazioni che altrimenti, per comprensibili motivi di rapporti fra colleghi o per altre motivazioni, non

permetterebbero di individuare azioni correttive o preventive da attuare ai fini di un miglioramento del clima e della qualità del proprio ambiente di lavoro.

Le vittime della violenza sul luogo di lavoro subiscono attacchi diretti e indiretti di vario tipo come psicologici, morali e anche fisici che colpiscono il benessere psicofisico del lavoratore, e generano anche la loro denigrazione come dipendente.

La **S.T.S. S.r.l.**, nell'esplicitare tale procedura, fa riferimento all'Area Processi HR del KPI qualitativo n. 6 applicabile *"Presenza di referenti prassi aziendali a tutela dell'ambiente di lavoro, con particolare attenzione agli episodi di molestie o mobbing"*. La persona di riferimento è la Responsabile HR e della Parità di Genere.

Le conseguenze della violenza subita sul luogo di lavoro (WPV – Workplace Violence) si riverberano tanto sullo stato psicologico della vittima quanto sulla qualità dell'ambiente di lavoro dell'impresa coinvolta. Le ripercussioni delle aggressioni esterne, soprattutto quando trascurate, sono trasversali, profonde e di lungo periodo.

Il/la dipendente soggetto/a alla violenza sul lavoro da parte di soggetti terzi vede peggiorare drasticamente la qualità della sua vita, professionale e no. Infatti, dopo tali episodi, alcune vittime iniziano a mostrare disturbi del sonno, una frequente stanchezza, la cronicizzazione di determinate patologie. Tali fenomeni risultano direttamente correlati ad un crescente stato di depressione, soprattutto laddove il lavoratore che ha subito violenze non sia supportato attraverso un adeguato sostegno psicologico.

Gli effetti sono evidenti anche a livello aziendale. Infatti, si osserva in poco tempo una **significativa riduzione della capacità produttiva**, determinata dall'aumento delle assenze per malattia, dal turn over del personale, dal pensionamento anticipato dovuto a disabilità, dall'alterazione del clima lavorativo oltre che dall'**aumento degli oneri diretti e indiretti correlati** a tali eventi (incremento degli oneri assicurativi, giornate perse di lavoro, oneri di gestione dei contenziosi, ecc.).

Le aggressioni sul lavoro, pertanto, coinvolgono l'intera Organizzazione. Per questo motivo la **S.T.S. S.r.l.** che si confronta con tali eventi non deve minimizzarli; piuttosto li affronta con prontezza, adottando misure preventive e in grado di ridurre il senso di solitudine vissuto dai lavoratori.

La **S.T.S. S.r.l.** garantisce la possibilità di intervenire in modo tempestivo ed efficace tutelando la riservatezza del segnalante.

MISURE DI PREVENZIONE

Le misure di prevenzione attuate per limitare il rischio aggressione sono di tipo strutturale e di tipo organizzativo.

Alcune misure di tipo strutturale possono essere, ad esempio:

- eliminare, per quanto possibile, oggetti o attrezzature che possono essere utilizzate come corpi contundenti o taglienti (ad es. tagliacarte, forbici, vasi, ecc...);
- dotare le postazioni a contatto con il pubblico di barriere fisiche;
- mantenere adeguati livelli di illuminazione artificiale nella struttura e nelle aree annesse (parcheggi, vie di transito esterne, ecc.) al fine di limitare il rischio di aggressioni;
- assicurare la presenza nei locali di telefoni e/o altri ausili per dare l'allarme in caso di bisogno.

Le misure di tipo organizzativo possono invece essere, sempre a titolo esemplificativo:

- adeguata formazione del personale;
- effettuazione di un'opportuna campagna informativa/formativa legata alla gestione dei clienti e dei possibili conflitti;
- gestione dell'organizzazione del personale operante garantendo la presenza di un numero di lavoratori minimo;

- realizzazione di una procedura atta a chiamare le forze dell'ordine in caso di situazioni non gestibili dagli operatori.

Più nello specifico, rispetto ad un intervento di carattere formativo, sarebbe opportuno che i lavoratori soggetti a rischio aggressione ricevessero nozioni teoriche spendibili nel quotidiano, riguardanti, in sintesi:

- un approfondimento sul rischio aggressione, sulla sua individuazione, rilevazione e valutazione quale rischio professionale;
- l'acquisizione di specifiche tecniche al fine di prevenire e gestire situazioni critiche a rischio di aggressione;
- l'introduzione di conoscenze e modalità di gestione di situazioni critiche e di controllo degli utenti aggressivi.

Inoltre, per prevenire i casi di violenza, di discriminazione e di mobbing sui posti di lavoro, la **S.T.S. S.r.l.** sviluppa e attua procedure per indagare, seguire e registrare incidenti che implicano violenza, e garantisce che le procedure di indagine definiscano chiaramente i processi da seguire. A tal fine si impegna a:

1. Capire il problema

- I conflitti irrisolti tra colleghi possono contribuire a luoghi di lavoro malsani e potenzialmente pericolosi,
- La molestia non trattata è considerato uno dei fattori primari per la violenza in alcuni luoghi di lavoro,
- I problemi dovrebbero essere risolti prontamente, richiedendo assistenza da risorse esterne se necessario,

2. Sviluppare una politica

- Definire gli atti di violenza, incluse le minacce, contro il personale,
- Dichiarare che l'organizzazione non tollera comportamenti violenti o aggressivi.
- Descrivere le azioni disciplinari che saranno prese per i trasgressori, in termini rigorosi.
- Chiedere ai dipendenti di non intervenire ma di chiamare il loro responsabile

3. Sviluppare processi e procedure

Sviluppare e attuare procedure per la segnalazione di tutti episodi di violenza, tra cui episodi di discriminazione e mobbing sul posto di lavoro. Assicurandosi che i dipendenti sappiano:

- Cosa fare e con chi parlare in caso di violenze,
- Come avviare una denuncia,
- Le procedure per risolvere una denuncia,
- Come saranno protetti i rapporti tra dipendenti,
- Che cosa ci si aspetta da loro nel caso di un'indagine.

4. Formare i dipendenti

- Riconoscere i primi segni di aggressività ed evitarli o affrontarli,
- Fornire informazioni e istruzioni al personale circa l'impatto della violenza sul lavoro, sulla vita e sulle relazioni,
- Tolleranza zero nei confronti della violenza, chiarezza sui passi da intraprendere di fronte alle violenze. Il tutto deve essere reso noto e pubblico,
- Assicurarsi che tutti coloro che lavorano sul posto di lavoro, compresi i consulenti esterni, abbiano l'opportunità di imparare a riconoscere gli episodi di violenza,
- Assicurarsi che i dipendenti sappiano seguire i processi organizzativi che richiedono una segnalazione obbligatoria,

- Educare i dipendenti su come sostenere i colleghi che potrebbero vivere la violenza e incoraggiare i colleghi a denunciare l'episodio,
- I dipendenti contribuiscano allo sviluppo di processi organizzativi che mirano ad eliminare la violenza sul posto di lavoro.

5. Fornire adeguata e costante formazione, interna ed esterna

- Fornire formazione ai dirigenti sulla politica e le procedure di prevenzione della violenza dell'organizzazione e garantire che i dirigenti abbiano la capacità di riconoscere e affrontare comportamenti violenti,
- Integrare la prevenzione delle violenze nei programmi di sviluppo della leadership e dell'educazione,
- Fornire a tutto il personale la formazione per la risoluzione dei conflitti,
- I manager devono collaborare con il proprio team per sviluppare pratiche, politiche e aspettative relative a un comportamento rispettoso,
- Rendere i dirigenti consapevoli e capaci di collaborare con i membri del proprio team per impedire comportamenti che possano incoraggiare rabbia, diffidenza, insicurezza o violenza.

6. Sviluppare strategie organizzative

- Adottare misure per prevenire o ridurre il rischio violenza sul luogo di lavoro, sviluppando un ambiente psicologicamente sano per i dipendenti, centrato su: risoluzione dei problemi; migliore qualità dei feedback delle prestazioni; garantire che tutti i dipendenti siano trattati in modo equo e ragionevole; comunicare apertamente a tutti i livelli; aumentare la responsabilità della gestione impostando gli obiettivi,
- Condurre valutazione del rischio costanti per la violenza nei luoghi di lavoro,
- Collaborare con esperti di violenze sul luogo di lavoro per aumentare la conoscenza del fenomeno,
- Lavorare con gli organismi professionali e sindacali, ove opportuno, per garantire una comunicazione coerente sulla sicurezza sul posto di lavoro,
- Riesaminare e rispondere in modo collaborativo agli sforzi di altre organizzazioni e luoghi di lavoro per ridurre al minimo la violenza e migliorare la sicurezza sul lavoro,
- Rispettare le misure di controllo del rischio introdotte in risposta ai risultati di una valutazione del rischio sulla violenza sul posto di lavoro.

Modalità operative

Le modalità con cui la segnalazione può essere effettuata sono le seguenti:

- **Aperta:** in questo caso il soggetto inserisce i propri dati anagrafici che saranno visibili alla Responsabile del Sistema della Parità di Genere ed invia tramite e-mail la segnalazione di atto di violenza, atto discriminatorio/atto di mobbing, inserendo i propri dati anagrafici, il tipo di violenza, il luogo e le modalità con cui questa si è presentata;
- **Anonima:** in questo caso il soggetto non vuole rendere nota la propria identità e non inserisce i propri dati anagrafici. Il personale dipendente, anche quello con contratti di collaborazione con **S.T.S. S.r.l.** o in somministrazione e/o apprendista, che ha subito l'atto di violenza/atto discriminatorio/atto di mobbing, avrà due modi per effettuare la segnalazione:

1. Potrà inviare una e-mail non riconducibile al proprio indirizzo personale o,
2. Potrà inserire la segnalazione, in formato cartaceo, nell'apposita cassetta posta all'ingresso dell'ufficio, sulla sinistra.

Cosa fare dopo la segnalazione?

Una volta ricevuta la segnalazione, attraverso gli appositi moduli compilabili (Moduli per la segnalazione di atti di violenza), la Responsabile del Sistema della Parità di Genere si assicurerà che le segnalazioni ricevute vengano prontamente gestite (la Responsabile del Sistema della Parità di Genere gestirà il monitoraggio delle segnalazioni con *cadenza quindicinale*); e provvederà ad intraprendere opportune azioni e invierà una risposta al segnalante.

Conseguenza per il segnalante

Le segnalazioni di atti di violenza devono essere indirizzate alla Direzione se presentate da parte di un soggetto esterno.

La segnalazione “**Anonima**” può essere letta esclusivamente dalla Responsabile del Sistema della Parità di Genere.

Tutte le segnalazioni, sia in forma aperta che quella anonima, sono trattate con assoluta riservatezza e rispetto della privacy.