

Punti intervento OIL-Italia al Seminario di presentazione del progetto Alert

UIL Centro Convegni Bruno Buozzi

Via Lucullo, 6 – Roma

22.10.2024 – 15.00 – 17.00

A. Introduzione

Falsa concezione che violenza e aggressioni siano insite nel tipo di lavoro. Per le aggressioni da parte di soggetti terzi al rapporto di lavoro, la concezione di ineluttabilità è anche più marcata e diffusa e spesso non attribuibile all'ambiente di lavoro o alle responsabilità che ricadono all'interno del rapporto di lavoro.

La violenza e le molestie sul lavoro, incluse le aggressioni, non sono un fenomeno nuovo ma per troppo tempo sono state considerate delle vicende marginali e sporadiche o delle questioni insite nella normale routine lavorativa e facenti parte naturale degli ambienti di lavoro.

B. Quadro normativo generale

- C190 (internazionale)
- Legge 4/2021 di ratifica della C190 (nazionale)
- Art. 2087 del Codice civile, responsabilità del datore di lavoro rispetto alla tutela dell'integrità fisica e personalità morale dei prestatori di lavoro
- Codice pari opportunità del 2006 (per aggressioni perpetrate nei confronti del sesso o genere delle lavoratrici e dei lavoratori)

C. Definizione di violenza e molestie nella normativa internazionale del lavoro

- **Violenza e molestie:** Insieme di pratiche comportamenti inaccettabili, o la minaccia di porli in essere, sia in un'unica occasione o ripetutamente, che si prefiggano, causino o possano comportare un danno fisico, psicologico, sessuale o economico
- **Violenza e molestie di genere:** se perpetrata nei confronti di persone in ragione del loro sesso o genere, o che colpiscono in modo sproporzionato persone di un sesso o genere specifico, ivi comprese le molestie sessuali

D. Violenza e molestie sul lavoro da parte di soggetti terzi: cos'è?

- Minacce, violenza fisica e psicologica da soggetti terzi, incluse quelle fondate sul genere
 - Insulti e minacce
 - Aggressioni fisiche
- È perpetrata da persone esterne al rapporto di lavoro (violenza esterna), clienti, pazienti, studenti, che ricevono servizi e/o beni
 - Le mansioni del 57,4 per cento di lavoratori/trici dei paesi UE includono la gestione di clienti, pazienti e studenti
 - Il 4 per cento della forza lavoro europea dichiara di essere stata vittima di violenza fisica.

E. Fattori di rischio

Fattori legati a professioni specifiche

- Personale ospedaliero
- Lavoratori dei trasporti pubblici
- Chi lavora a casa del cliente
- Cassiere/i e personale addetto alla custodia di denaro e oggetti preziosi
- Addetti alla sicurezza
- Massaggeri (postini, delivery)
- Personale di polizia
- Assistenti sociali
- Insegnanti

*[Condividere qualche **esempio** (p.e. negli USA, gli operatori sanitari sono 6 volte più esposti a violenza e aggressioni rispetto al secondo settore a più alta esposizione)]*

Fattori legati alle modalità di svolgimento delle mansioni

- Lavoro a contatto con clienti, parenti, studenti (face-to-face)
- Lavoro con persone con problemi di dipendenza (alcohol, droghe, medicinali)
- Lavoro in isolamento (solitario)
- Lavoro serale e notturno
- Lavoro legato alla gestione di denaro, beni, ecc.
- Lavoro legato a mansioni d'ispezione e esercizio di autorità
- Lavoro con funzioni mal gestite (errori fatturazione, malfunzionamento di beni e servizi)

F. Possibili conseguenze/danno dovuto ad aggressioni

Per lavoratrici e lavoratori

- Paura, stato ansioso, stress
- Problemi di sonno e stanchezza
- Depressione
- Stress post traumatico
- Danno fisico

Per l'organizzazione

- Assenteismo
- Scarsa motivazione
- Abbassamento della produttività
- Deterioramento del rapporto di lavoro
- Turnover del personale e difficoltà di reclutamento

G. Responsabilità dei datori di lavoro

- Obbligo di prevenzione, incluso valutazione dei rischi
- Obbligo di supporto delle vittime

- Obbligo di ristabilire la situazione prima dell'aggressione, incluso attraverso l'adozione di misure per altre lavoratrici/tori e non solo per la vittima
- Obblighi derivanti da responsabilità per omissione di identificazione dei rischi prevedibili e delle misure di mitigazione

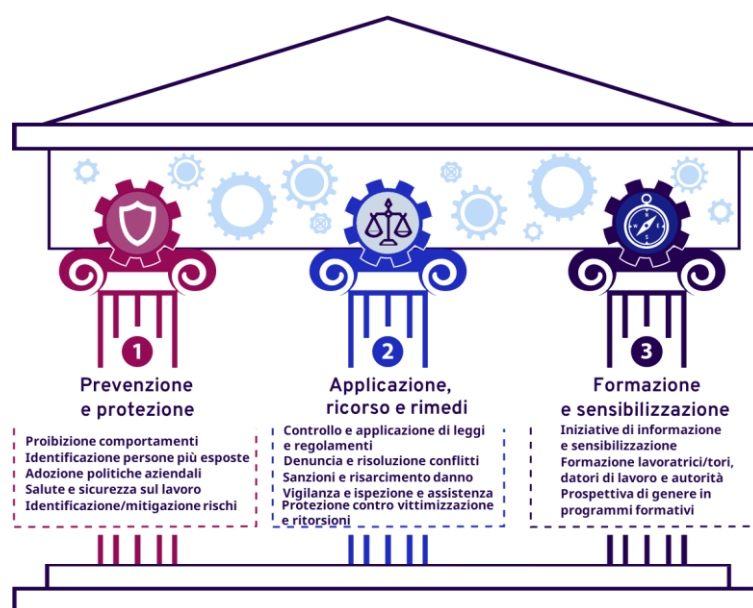
H. Ruolo dei datori di lavoro

- Adottare una politica di "tolleranza zero" a tutte le forme di violenza e molestie sul lavoro, incluse le aggressioni fisiche, verbali e psicologiche da parte di soggetti terzi
- Assicurarsi che le politiche aziendali su violenza e molestie includano le aggressioni e altre forme di violenza e molestie perpetrate da soggetti terzi
- Rafforzare le misure di prevenzione, incluso attraverso la valutazione dei rischi
- Condurre delle indagini di casi di aggressione da soggetti terzi, evitando minimizzazione (banalizzazione) e vittimizzazione di lavoratrici/tori che riportano di averle subite
- Formare manager e supervisori
- Formare le lavoratrici e i lavoratori
- Prendere provvedimenti per clienti, fornitori e altri partner commerciali che perpetrano aggressioni verso i/le lavoratori/trici
- Supportare le lavoratrici e i lavoratori aggrediti nei procedimenti con le autorità giudiziarie

I. Ruolo dei sindacati

- Negoziare misure di prevenzione e contrasto di aggressioni di soggetti terzi attraverso contrattazione collettiva e politiche a livello aziendale
- Assicurarsi che i propri iscritti siano a conoscenza del supporto che i sindacati possono fornire
- Organizzare delle indagini presso i propri iscritti per valutare la portata del problema
- Formare i rappresentanti sindacali, in particolare gli addetti alla sicurezza

J. Aree d'intervento previste dalla C190 che includono le aggressioni da parte di soggetti terzi



K. Azione e strumenti delle parti sociali europee su violenza e aggressioni da parte di soggetti terzi

L'Accordo delle parti sociali europee del 2007 (siglato in Italia nel 2016) non include la violenza e le molestie da parte di soggetti terzi. Per colmare questa lacuna, sono stati predisposti una serie di strumenti che si basano sui seguenti elementi comuni: (i) lavoro congiunto (partnership); (ii) definizione chiare; (iii) prevenzione e valutazione dei rischi; (iv) formazione e sensibilizzazione; (v) meccanismi di segnalazione e seguiti; e (vi) valutazione.

1. Linee guida multisettoriali su violenza e molestie da parte di soggetti terzi del 2010

Le Linee guida multisettoriali sono state adottate il 16 luglio 2010 dalle seguenti parti sociali europee: EPSU, UNI europa, ETUCE, HOSPEEM, CEMR, EFEE, EuroCommerce, CoESS. Esse coprono i seguenti settori: (i) amministrazione pubblica regionale e locale; (ii) operatori/trici sanitari/e; (iii) vigilanza e sicurezza privata; (iv) istruzione e formazione; (v) commercio e (nel 2020) amministrazione pubblica centrale.

2. Piano d'azione di Madrid su violenza e molestie da parte di soggetti terzi del 25 novembre 2022

Il Piano è stato adottato dai sindacati europei (EPSU, ETUCE, CESI and ETF) e datori di lavoro europei (HOSPEEM, EUPAE, CEMR, UITP and ETNO). Esso aggiunge alle Linee guida multisettoriali del 2010 i seguenti settori: (i) trasporto urbano e (ii) telecomunicazioni a quelli identificati nelle Linee guida del 2010. Il Piano d'azione chiede di allineare:

- le Linee guida multisettoriali del 2010 a quanto previsto dalla C190 (anche riguardo alla violenza e molestie con connotazione di genere)
- gli accordi nazionali con un approccio integrato alla violenza e molestie sul lavoro che includa la violenza di genere e la violenza "interna" e "esterna"

Stato dell'arte dell'applicazione delle Linee guida così come modificate dal Piano di Madrid

Nel 2021, un progetto realizzato dalle parti sociali europee ha analizzato l'applicazione delle Linee guida multisettoriali, concludendo che:

- *solo il 30 per cento dei sindacati nazionali erano a conoscenza della loro esistenza e che non erano state applicate a nessun accordo multisettoriale, tranne in due settori di Danimarca.*
- *Le Linee guida sono state utili per la realizzazione di azioni di sensibilizzazione*
- *La stragrande maggioranza dei contratti collettivi si focalizza su violenza e molestie in generale, distinguendo (e includendo) sia violenza interna che esterna.*
- *pochi contratti collettivi hanno un focus specifico o esclusivo alla violenza esterna. In Italia, solo il contratto collettivo per le professioni sanitarie prevede la creazione di un organismo paritetico per trattare le questioni legate alle aggressioni.*

3. Linee guida sulla prevenzione e mitigazione da soggetti terzi nelle scuole (data?)

Le Linee guida sono state sviluppate dal Comitato sindacale europeo per l'istruzione e Federazione europea datori di lavoro del settore dell'istruzione. Esse declinano i contenuti delle Linee guida multisettoriali alle professioni afferenti al settore dell'istruzione pubblica e privata.

Strumenti operativi

- Dialogo sociale europeo. Linee guida multisettoriali sul contrasto della violenza e molestie sul lavoro da parte di soggetti terzi, 16 luglio 2010.

- Piano d'azione di Madrid. Multisectoral public services and telecoms social dialogue project on the role of social partners in preventing third-party violence & harassment at work. Action Plan adopted in Madrid on 25 November 2022.
- Linee guida settore istruzione. How to Prevent and Mitigate Third-Party Violence and Harassment in Schools, 2012
- Linee guida multisettoriali. Joint Statement on the 10th anniversary of the Multi-sectoral guidelines to tackle third-party violence and harassment related to work; Brussels 2020.
- UniGlobal Union Commerce. Combatting third party violence and harassment in commerce: A global study of best practices , 2024.
- Settore commercio. Combattere la violenza e le molestie provenienti da terzi. UniGlobal Union Commercio, Sintesi in italiano dello studio Combatting third party violence and harassment in commerce: A global study of best practices.