PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 17 - numero 3572 di mercoledì 24 giugno 2015

La valutazione del rischio di violenza su lavoratori a opera di terzi

Linee guida per la valutazione dei rischi legati alla violenza sui lavoratori a opera di terzi. Come identificare, prevenire e limitare le molestie e la violenza da parte di terzi nei luoghi di lavoro?

Con il sostegno della Commissione europea, le parti sociali dei vari settori hanno organizzato due grandi Conferenze, in occasione delle quali sono state redatte le "Linee guida multisettoriali per fronteggiare la violenza e le molestie sul luogo di lavoro causate da terzi" che integrano l'accordo quadro multisettoriale sulla violenza e le molestie sul luogo di lavoro del 26 aprile 2007.

Obiettivo delle Linee guida è contribuire allo sviluppo, in ogni luogo di lavoro, di politiche volte ad affrontare il tema della violenza e delle molestie causate da terzi e arginare questo fenomeno.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[DVD084] ?#>

La violenza e le molestie sul luogo di lavoro causate da terzi possono manifestarsi sotto varie forme tra cui:
a) Violenza fisica, psicologica, verbale e/o sessuale
b) Manifestazioni isolate o sistematiche del comportamento violento dell'individuo o di un gruppo d individui
c) Molestie generate dal comportamento o dalle azioni di clienti, utenti, pazienti
d) Casi di mancato rispetto o di minacce contenenti aggressione fisica
e) Potrebbero essere causate da malattie mentali o fisiche, motivate da cause di natura emotive, da insuccessi sul piano personale, da pregiudizi riguardanti il gender, la razza, l'etnia o la religione, l'invalidità o l'orientamento sessuale
f) Costituire un reato criminale nei confronti del lavoratore, ledere sia alla sua reputazione che a quella del datore di lavoro o degli utenti. Simili reati richiedono l'intervento delle Autorità pubbliche
g) Ledere profondamente la personalità, la dignità e l'integrità della vittima
h) Possono verificarsi sul luogo di lavoro o in un luogo pubblico
i) Possono verificarsi nel cyberspazio mediante le moderne tecnologie di comunicazione

Anche se si è in presenza di diversi punti di vista settoriali ed organizzativi riguardo alla violenza causata da terzi, gli elementi principali delle buone pratiche e delle azioni da compiersi sono validi per tutti gli ambienti di lavoro. Questi elementi sono: approccio volto al partenariato, definizioni chiare, prevenzione mediante la valutazione del rischio, maggiore informazione e sensibilizzazione, formazione, rendicontazione trasparente ed appropriata valutazione.

L'obiettivo è di offrire un supporto alle azioni dei datori di lavoro, dei lavoratori e dei loro rappresentanti/organizzazioni sindacali volte non solo a ridurre la violenza e le molestie da parte di terzi, ma a mitigarne le conseguenze.

Passi volti all'identificazione, alla prevenzione ed alla limitazione delle molestie e della violenza da parte di terzi sul lavoro

1. Le probabilità del manifestarsi di atti di violenza e/o molestie da parte di terzi potrebbero essere ridotte mediante una maggiore sensibilizzazione dei datori di lavoro, dei lavoratori e degli utenti dei servizi, garantendo nel contempo un adeguata

formazione dei dirigenti e dei lavoratori perché siano in grado di affrontare questo fenomeno.

2. Le iniziative meglio riuscite, volte a fronteggiare la violenza, vedono sia il coinvolgimento sin dall'inizio delle parti sociali, il che fa presupporre la presenza di un approccio olistico che abbraccia tutti gli aspetti rientranti nell'ambito dell'aumento dell'informazione e della prevenzione, sia le metodologie di rendicontazione, l'aiuto fornito alle vittime, la valutazione e il monitoraggio dei progressi ottenuti.

3. I datori di lavoro devono disporre di un quadro politico ben definito al fine di prevenire e gestire le molestie e la violenza da parte di terzi e le azioni che vi rientrano devono far parte delle loro politiche aziendali volte alla salvaguardia della salute dei lavoratori ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro. Queste politiche aziendali devono essere definite da parte dei datori di lavoro a seguito di varie consultazioni con i lavoratori ed i loro rappresentanti e devono essere conformi alla legislazione nazionale, ai contratti collettivi di lavoro e/o alle buone pratiche. Nello specifico, le valutazioni del rischio dei singoli luoghi di lavoro e delle singole mansioni devono includere anche azioni miranti alla valutazione dei rischi derivanti dalla violenza da parte di terzi.

4. La natura multiforme della violenza causata a/da terzi implica che le politiche devono conformarsi ad ogni singolo ambiente di lavoro esistente. Quindi, le esistenti buone pratiche e politiche devono essere riesaminate regolarmente alla luce delle esperienze e dei progressi tecnologici e della normativa. Con il passare del tempo, la ricerca, l'esperienza e il progresso tecnologico e scientifico dovrebbero fornire soluzioni migliori rispetto a quelle attuali.

5. Il quadro politico più valido per il datore di lavoro è quello in cui rientrano i seguenti elementi di base:
a) Informazione e consultazioni in itinere con i dirigenti, i lavoratori ed i loro rappresentanti/organizzazioni sindacali durante tutte le fasi.
b) Adozione di definizioni chiare e precise del concetto di violenza e molestie da parte di terzi ed esempi pratici riguardo alle forme in cui si possono manifestare
c) Appropriate informazioni erogate ai clienti, agli utenti, ai fruitori di servizi, alla comunità, ai discenti e/o ai loro genitori riguardo ai casi di molestie e violenza nei confronti del personale dipendente, sottolineando che simili manifestazioni non saranno tollerate e che saranno attivate le adeguate azioni previste dalla legge a tutela delle persone che ne sono rimaste vittime
d) Attuazione di una politica basata sulla corretta valutazione del rischio cui potrebbe essere esposto chi esercita le varie professioni o mansioni operative di modo da poter identificare i vari problemi potenziali, darne risposte adeguate e creare modelli di comportamento idonei, come per esempio:
-Gestione delle aspettative mediante l'erogazione di informazioni precise riguardo al carattere ed alla metodologia con cui erogare i servizi ai clienti/fruitori/discenti ed i loro genitori. Le informazioni devono indicare cosa ci si può aspettare dai servizi erogati al pubblico ed ai terzi, in che modo si potrebbe esprimere la propria insoddisfazione per il servizio erogato e quali sono le procedure con cui si indagherà in merito ai loro reclami
-Includere la sicurezza nella progettazione del posto di lavoro
-Adozione di strumenti appropriati per la tutela del personale dipendente: canali di erogazione delle informazioni, monitoraggio sul funzionamento di questi canali, misure per la sicurezza ecc.
-Accordi di cooperazione con le varie istituzioni che partecipano, anche se indirettamente, nel processo: Polizia, Ispettorato del lavoro, Servizi sociali
e) Fornire una formazione professionale ai dirigenti e agli impiegati volta ad aumentare il loro coinvolgimento nell'impegno per creare condizioni di lavoro sane e sicure. Questa formazione deve creare specifiche competenze professionali che agevolino la gestione e la cessazione dei conflitti.
f) Adozione di una procedura ben definita di monitoraggio e di indagine riguardo alle denunce e agli episodi di molestie e/o violenza da parte di terzi. Informare le vittime sugli sviluppi delle indagini e sulle misure riguardanti un caso specifico.
g) Attuazione di una politica coerente a sostegno del personale esposto alle molestie e/o alla violenza da parte di terzi, la quale, in funzione delle circostanze, potrebbe includere un ulteriore supporto, oltre a quello previsto dalla legge, di natura medica (ivi compreso quello di natura psicologica), giuridica, pratica e/o finanziaria (per esempio, una copertura assicurativa aggiuntiva).
h) Adozione di requisiti ben definiti riguardanti le modalità con cui gli operai e gli impiegati segnalano gli incidenti e sulle misure che si intraprendono per tutelare il personale coinvolto da eventuali atti di ritorsione. Le informazioni riguardanti casi di questo tipo devono essere inviate anche alle Autorità pubbliche come, per esempio, la Polizia, i servizi sanitari locali, le Agenzie competenti ecc., operanti nell'ambito delle procedure e delle pratiche nazionali.
i) Politica ben definita riguardo a quando è opportuno presentare denunce, come redigere la relazione per la vessazione subita o come condividere le informazioni circa chi ha perpetrato violenza di terzi con altri datori di lavoro, organi pubblici, istituzioni, rispettando i principi di integrità della persona, di confidenzialità, gli obblighi giuridici e la tutela dei dati personali.
j) Procedura trasparente ed efficace per la registrazione di fatti e cifre, il monitoraggio e per assicurare il seguito delle politiche realizzate.

k) Misure per assicurare che il quadro politico di riferimento sia conosciuto e ben recepito dai dirigenti, lavoratori e terzi.

6. In tal senso, le parti operanti nei singoli settori ribadiscono la necessità e l'importanza dello sviluppo di approcci adeguati a livello nazionale e locale miranti coerentemente all'identificazione ed alla prevenzione dei casi di molestie e violenza.

Tratto da: Dialogo sociale europeo: linee guida multisettoriali per fronteggiare la violenza e le molestie sul luogo di lavoro causate da terzi.

 Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.
