

	CONTRASTO ALLE MOLESTIE SUI LUOGHI DI LAVORO	PRO-07
		Rev 1 del 18/10/2024
		Pag. 1 di 11

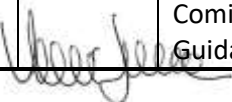
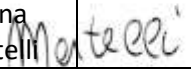
INDICE

1	OGGETTO
2	SCOPO/OBIETTIVO
3	CAMPO DI APPLICAZIONE
4	RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI
5	RESPONSABILITA'
6	RISCHIO MOLESTIE
6.1	IMPEGNO DELLA COOP NEMESIS
6.2	ANALISI DEL RISCHIO
6.3	ANALISI DEL RISCHIO MOLESTIE PER INFERMIERI E FISIOTERAPISTI
6.4	ANALISI DEL RISCHIO MOLESTIE PER SEGRETARIE DI AMBULATORIO MEDICO
6.5	ANALISI DEL RISCHIO MOLESTIE PER TUTTOFARE
6.6	VALUTAZIONI CONCLUSIVE
6.7	LE MOLESTIE
6.8	SEGNALAZIONI
7	TERMINI E DEFINIZIONI
8	ALLEGATI
9	MODALITÀ DI VERIFICA E CONTROLLO
10	DISTRIBUZIONE

Data di applicazione: 05/02/2024

MODIFICHE RISPETTO ALLA PRECEDENTE REVISIONE DEL

Punto\Paragrafo	Pagina	Tipo-natura della modifica
6.3-6.5-6.5-6.6	4 E 5	SPECIFICA DEI RISCHI LEGATI ALLA MANSIONE

Redazione			Verifica e Approvazione			Autorizzazione		
Funzione	Nome	Firma	Funzione	Nome	Firma	Funzione	Nome	Firma
RRU	Francesca Valdinocci		Comitato Guida	Tiziana Martelli		Presidente	Denis Ermeti	



CONTRASTO ALLE MOLESTIE SUI LUOGHI DI LAVORO

PRO-07

Rev 1 del 18/10/2024

Pag. 2 di 11

1 OGGETTO

Procedura per il contrasto alle molestie sui luoghi di lavoro e definisce:

- l'impegno della Cooperativa NEMESIS per il contrasto di ogni forma di violenza sui luoghi di lavoro;
- la valutazione del rischio di molestie sui luoghi di lavoro;
- l'adozione delle misure atte a prevenire le molestie;
- le modalità di gestione delle segnalazioni su ogni forma di abuso fisico, verbale, digitale.

2 SCOPO E OBIETTIVO

Obiettivo del presente regolamento è:

- contribuire a diffondere la cultura del massimo rispetto della persona, della libertà e dignità individuale;
- confermare e rinforzare l'impegno della Cooperativa NEMESIS alla prevenzione delle molestie sui luoghi di lavoro anche attraverso specifiche iniziative di formazione;
- creare le condizioni affinché tutti gli episodi di molestia vengano segnalati, assicurando un processo efficace di gestione delle segnalazioni che garantisca massimo rigore e massima tutela della riservatezza delle persone coinvolte.

3 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il regolamento si applica a tutti coloro che lavorano presso la Cooperativa NEMESIS e che collaborano a qualsiasi titolo.

4 RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI

Si veda l'allegato M P03_02 alla presente procedura che riassume i principali riferimenti normativi cogenti e volontari.

5 RESPONSABILITA'

Le responsabilità sono definite all'interno del documento.

6 RISCHIO MOLESTIE

6.1 IMPEGNO DELLA COOPERATIVA NEMESIS

NEMESIS Cooperativa Sociale si impegna a:

- individuare il rischio di ogni forma di abuso fisico, verbale, digitale (molestia) alla luce della Salute e Sicurezza sul Luogo di Lavoro;
- preparare un Piano per la prevenzione e gestione delle molestie sul lavoro;
- fornire una formazione specifica a tutti i livelli, con una frequenza definita, sulla "tolleranza zero" rispetto ad ogni forma di violenza nei confronti dei/delle dipendenti, incluse le molestie sessuali (sexual harassment) in ogni forma;
- pianificare e attuare delle verifiche (survey) periodiche presso i/le dipendenti per indagare se hanno vissuto personalmente esperienze di molestie o comportamenti inappropriati;
- valutare gli ambienti di lavoro anche dal punto di vista della violenza e molestia;
- assicurare una costante attenzione al linguaggio utilizzato, sensibilizzando una comunicazione il più possibile gentile e neutrale;
- prevenire comportamenti prevaricatori o persecutori tali da provocare disagio e malessere psicofisico e a perseguirli se accertati, applicando nei confronti di chi li attua il presente regolamento;



CONTRASTO ALLE MOLESTIE SUI LUOGHI DI LAVORO

PRO-07

Rev 1 del 18/10/2024

Pag. 3 di 11

- promuovere il benessere organizzativo anche attraverso attività di sensibilizzazione e formazione e ad eliminare cause organizzative, carenze di informazione e di direzione che possano favorire l'insorgere di conflitti e disagio psicologico, fattori correlati al cosiddetto mobbing organizzativo, inteso come malessere derivante da disfunzioni strutturali, anche inconsapevoli, dell'organizzazione del lavoro;
- dotarsi di un processo strutturato di gestione delle segnalazioni anonima di ogni forma di violenza;
- fornire assistenza e supporto tempestivi e imparziali alle vittime di molestia sessuale garantendo la massima riservatezza.

Ed inoltre,

- riconosce il diritto delle persone che operano al suo interno ad essere trattate con dignità e rispetto e ad essere tutelate nella propria libertà personale;
- considera il benessere psicofisico e la serenità psicologica nei luoghi di lavoro come elementi fondamentali.

-

NEMESIS Cooperativa Sociale rifiuta qualsiasi violenza morale, psicologica o fisica, che comprometta la dignità morale e professionale nonché l'integrità fisica e psichica dei lavoratori deprimendone l'autostima e la motivazione e si impegna altresì a promuovere l'analisi e l'eliminazione di tutte le eventuali carenze, sia organizzative che informative che possano contribuire all'insorgere di situazioni conflittuali, di disagio psicologico e di mobbing e a garantire una tutela effettiva a ogni dipendente, dirigente e non dirigente che sia stato destinatario di qualsivoglia atto o comportamento pregiudizievole o discriminatorio.

6.2 ANALISI DEL RISCHIO MOLESTIE

Le fasi di un processo di valutazione del rischio per la sicurezza e la salute in generale sono:

- identificare i fattori di pericolo che possono portare a violenze sui luoghi di lavoro;
- identificare i gruppi esposti;
- analizzare e valutare per i diversi gruppi esposti i rischi associati ai pericoli identificati;
- identificare misure adatte alla riduzione dei rischi che risultino significativi;
- pianificare e realizzare un processo di implementazione delle misure, di monitoraggio del rischio, di revisione periodica della valutazione.

Nella matrice di rischio possiamo considerare che:

- la probabilità del danno viene attribuita sulla base di un'analisi: delle condizioni organizzative; della presenza (numerosità) dei fattori di pericolo; dell'assenza di fattori di readiness organizzativa (capacità di contrasto);
- la gravità del danno in base alla considerazione dell'analisi dei disagi riportati, ove per disagi riportati si intende la frequenza di episodi di aggressività fisica o verbale, oppure alla presenza di timori di violenza. Non ci si riferisce agli episodi ufficialmente riportati all'organizzazione in passato, ma a quelli riportati durante la raccolta dati che avviene tramite questionari anonimi, con un approfondimento in forma di focus group; in tal caso la rivalutazione della gravità del danno sarà sempre identificata come "grave".

LEGENDA RISCHIO		DANNO (D)			
	BASSO	LIEVE (1)	MODESTO (2)	SIGNIFICATIVO (3)	GRAVE (4)
	ACCETTABILE				
	NOTEVOLE				
	ELEVATO				
PROBABILITÀ (P)	Non Probabile (1)	1	2	3	4
	Possibile (2)	2	4	6	8
	Probabile (3)	3	6	9	12
	Altamente probabile (4)	4	8	12	16

CLASSE DI RISCHIO

Priorità di intervento

ELEVATO $(12 \leq R \leq 16)$	Azioni correttive Immediate L'intervento previsto è da realizzare con tempestività nei tempi tecnici strettamente necessari non appena approvato il budget degli investimenti in cui andrà previsto l'onere dell'intervento stesso.
NOTEVOLE $(6 \leq R \leq 9)$	Azioni correttive da programmare con urgenza L'intervento previsto è da realizzare in tempi relativamente brevi anche successivamente a quelli stimati con priorità alta.
ACCETTABILE $(3 \leq R \leq 4)$	Azioni correttive da programmare a medio termine Intervento da inserire in un programma di interventi a medio termine ma da realizzare anche in tempi più ristretti qualora sia possibile attuarlo unitamente ad altri interventi più urgenti.
BASSO $(1 \leq R \leq 2)$	Azioni migliorative da valutare in fase di programmazione

6.3 ANALISI DEL RISCHIO MOLESTIE PER INFERMIERI E FISIOTERAPISTI

L'analisi del rischio di molestie legate alla mansione di infermieri e fisioterapisti è un tema importante e delicato, che richiede un'attenta valutazione di vari fattori. Questi professionisti lavorano in ambienti ad alta intensità emotiva e fisica, e possono essere esposti a diverse forme di molestie, sia da parte dei pazienti che dei colleghi. Ecco alcuni aspetti chiave da considerare nell'analisi del rischio:

1. Identificazione dei Rischi

a. Rischi da Pazienti

- Comportamenti aggressivi: Pazienti in stato di agitazione, confusione o sotto l'effetto di sostanze possono manifestare atteggiamenti violenti o inappropriati.
- Molestie sessuali: in alcuni casi, i pazienti possono fare avances o commenti sessuali inappropriati verso il personale sanitario.



CONTRASTO ALLE MOLESTIE SUI LUOGHI DI LAVORO

PRO-07

Rev 1 del 18/10/2024

Pag. 5 di 11

b. Rischi Interpersonali

- Bullismo tra colleghi: situazioni di stress possono portare a comportamenti di bullismo o molestie tra membri del personale, creando un ambiente di lavoro tossico.
- Discriminazione: Differenze di genere, età, orientamento sessuale e razza possono influenzare il rischio di molestie.

2. Valutazione della Probabilità e dell'Impatto

- Frequenza degli incidenti: raccogliere dati su incidenti segnalati, in modo da calcolare la frequenza di comportamenti molesti.
- Impatto sulla salute: considerare le conseguenze psicologiche e fisiche per gli operatori sanitari, che possono includere stress, ansia e burnout.

3. Valutazione delle Misure di Prevenzione e Controllo

Politiche di zero tolleranza: stabilire politiche chiare contro le molestie e garantire che siano comunicate a tutto il personale.

c. Monitoraggio e Reporting

Procedure di segnalazione: stabilire procedure sicure e anonime per la segnalazione di molestie e garantire che queste segnalazioni vengano seguite seriamente.

4. Cultura e Ambiente di Lavoro

Promuovere una cultura del rispetto: favorire un ambiente di lavoro che incoraggi il rispetto reciproco e la collaborazione tra il personale e i pazienti.

6.4 ANALISI DEL RISCHIO MOLESTIE PER SEGRETARIE DI STUDIO MEDICO

L'analisi del rischio di molestie legate alla mansione di segretarie di studio medico è un processo importante per garantire un ambiente di lavoro sicuro e rispettoso. Di seguito sono elencati i principali aspetti da considerare in questa analisi:

1. Identificazione dei rischi

Interazioni con i pazienti: le segretarie di studio medico hanno un contatto diretto e frequente con i pazienti, e questo rapporto può portare a situazioni di sfruttamento o molestia.

Colleghi e personale medico: le dinamiche tra colleghi o tra la segretaria e il personale medico possono anche generare situazioni di abuso, soprattutto se esistono rapporti di potere sbilanciati.

Situazioni di stress: ambienti di lavoro ad alta tensione possono aumentare il rischio di comportamenti inappropriati.

2. Tipologie di molestie

- Molestie verbali: commenti inappropriati, scherzi a sfondo sessuale o insulti.
- Molestie fisiche: contatti indesiderati o invadenti.
- Molestie psicologiche: comportamenti manipolatori o intimidatori.

3. Valutazione del rischio

Frequenza e gravità: analizzare la frequenza con cui si verificano comportamenti scorretti e la gravità degli stessi.

Vulnerabilità: determinare se ci sono fattori che rendono le segretarie più vulnerabili a molestie (es. mancanza di formazione, assenza di politiche aziendali).

4. Misure di prevenzione

Formazione: attuare corsi di formazione su argomenti quali il rispetto reciproco, la gestione dei conflitti e come riconoscere e segnalare molestie.

Politiche di lavoro: stabilire chiare politiche contro le molestie, compresa la definizione di comportamenti inaccettabili e procedure di segnalazione.

	CONTRASTO ALLE MOLESTIE SUI LUOGHI DI LAVORO	PRO-07
		Rev 1 del 18/10/2024
		Pag. 6 di 11

Ambiente di lavoro: promuovere un clima aziendale inclusivo e rispettoso, dove le segretarie si sentano sicure di esprimere le proprie preoccupazioni.

5. Procedure di segnalazione

Canali di comunicazione: stabilire procedure chiare per segnalare comportamenti scorretti, garantendo che le segnalazioni siano trattate in modo confidenziale e senza ritorsioni.

6. Monitoraggio e revisione

Valutazioni periodiche: effettuare regolarmente valutazioni del clima lavorativo e della sicurezza per identificare nuovi rischi o aree di miglioramento.

Feedback: raccogliere feedback dalle segretarie e dal personale per migliorare le politiche e le pratiche esistenti.

7. Supporto alle vittime

Supporto interno: Creare un ambiente in cui le vittime si sentano supportate e ascoltate.

Concludendo, un'analisi del rischio ben strutturata non solo protegge le segretarie di studio medico, ma contribuisce anche a creare un ambiente di lavoro più sano e produttivo per tutti.

6.5 ANALISI DEL RISCHIO MOLESTIE PER TUTTOFARE

L'analisi del rischio di molestie per addetti alle pulizie, addetti alla lavanderia e aiuto cucina è un'importante attività per garantire la sicurezza e il benessere dei lavoratori in questo settore. Di seguito vengono riportati alcuni aspetti chiave da considerare nell'analisi.

1. Identificazione dei rischi

Molestie fisiche: contatti indesiderati, aggressioni da parte di ospiti o visite di familiari.

Molestie verbali: insulti, commenti inappropriati o avances non desiderate.

Situazioni di isolamento: addetti che lavorano da soli, riducendo la possibilità di intervenire in situazioni di rischio.

2. Valutazione della probabilità e impatto

Probabilità di insorgenza: valutare quanto frequentemente si verificano incidenti simili. Consultare rapporti interni, segnalazioni e feedback degli operatori.

Impatto sull'individuo: considerare l'effetto psicologico e fisico che le molestie possono avere sui tuttofare, inclusi stress, ansia e conseguenze a lungo termine sulla salute.

3. Analisi delle vulnerabilità

Fattori ambientali: analizzare gli spazi comuni, le stanze, i luoghi isolati e l'accessibilità. Zone poco illuminate o non sorvegliate possono aumentare il rischio.

4. Misure di prevenzione e protezione

Formazione e sensibilizzazione: corsi su come affrontare molestie e aggressioni, con tecniche di comunicazione e gestione dei conflitti.

Procedure di segnalazione: stabilire protocolli chiari per segnalare casi di molestie, garantendo la riservatezza e la protezione delle vittime.

5. Monitoraggio e revisione

Riunioni regolari: organizzare incontri periodici tra il personale e la direzione per discutere eventuali problematiche riscontrate e apportare miglioramenti.

6. Conclusioni

L'analisi del rischio molestie per gli addetti alle pulizie in una casa di riposo è un processo dinamico e deve essere affrontato con serietà e impegno. La protezione dei lavoratori non solo migliora il loro benessere, ma contribuisce a un ambiente di lavoro più sicuro e armonioso, beneficiando anche gli ospiti e le loro famiglie. È cruciale coinvolgere tutto il personale nella creazione di un ambiente lavorativo rispettoso e sicuro.



CONTRASTO ALLE MOLESTIE SUI LUOGHI DI LAVORO

PRO-07

Rev 1 del 18/10/2024

Pag. 7 di 11

1. Identificazione dei Rischi

Ambiente di Lavoro: I addetti alle pulizie operano spesso in orari notturni o in spazi isolati, aumentando il rischio di molestie.

Interazione con il Pubblico: Quando lavorano in spazi pubblici (uffici, scuole, ospedali), possono incrociarsi con persone estranee o sconosciute.

Uso di Attrezzature e Prodotti Chimici: In alcuni contesti, l'uso di attrezzature pesanti o prodotti chimici può costituire un rischio aggiuntivo quando si cerca aiuto o si interagisce con altri.

2. Valutazione dei Rischi

Frequenza e Gravità: Valutare quanto spesso si verificano gli incidenti di molestie e la gravità delle conseguenze.

Profili di Rischio: Identificare i lavoratori più vulnerabili (es. donne, lavoratori migranti) e le situazioni a rischio elevato.

3. Misure di Prevenzione

Formazione: Offrire corsi di formazione sui diritti dei lavoratori, la gestione delle situazioni di rischio e la segnalazione di casi di molestie.

Procedure di Segnalazione: Stabilire canali chiari e anonimi per la segnalazione di molestie.

Policy di Sicurezza: Implementare politiche aziendali solide che tutelino gli addetti e definiscano code di condotta per tutti i dipendenti.

4. Monitoraggio e Revisione

Feedback dei Lavoratori: Raccogliere periodicamente feedback dai lavoratori sulla sicurezza sul posto di lavoro.

Audit di Sicurezza: Effettuare controlli regolari per garantire che le procedure siano seguite e per valutare l'efficacia delle misure di prevenzione.

5. Supporto Psicologico

Servizi di Supporto: Offrire accesso a servizi di consulenza psicologica per aiutare i lavoratori che possono aver subito molestie.

Risorse Informative: Fornire informazioni sulle risorse disponibili e sui diritti legali in caso di molestie.

6. Responsabilità della Direzione

Impegno della Leadership: La direzione deve mostrare un impegno attivo nella creazione di un ambiente di lavoro sicuro e rispettoso.

Coinvolgimento dei Lavoratori: Includere i lavoratori nell'analisi e nella definizione delle misure di sicurezza.

6.6 VALUTAZIONI CONCLUSIVE

L'analisi del rischio di molestie per questi profili deve essere un processo continuo, con l'obiettivo di creare un ambiente di lavoro sicuro e rispettoso. La protezione e il benessere dei lavoratori sono fondamentali non solo per la loro salute mentale e fisica, ma anche per migliorare la produttività e la soddisfazione lavorativa.

6.7 LE MOLESTIE

Come riconoscere situazioni di molestie e violenza In quali luoghi possono verificarsi?

- Nel posto di lavoro, ivi compresi spazi pubblici e privati laddove questi siano un luogo di lavoro.
- In luoghi in cui la lavoratrice o il lavoratore riceve la retribuzione, in luoghi destinati alla pausa o alla pausa pranzo, oppure nei luoghi di utilizzo di servizi igienico-sanitari o negli spogliatoi.
- Durante spostamenti o viaggi di lavoro, formazione, eventi o attività sociali correlate al lavoro.
- A seguito di comunicazioni di lavoro, incluse quelle rese possibili dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.
- Durante gli spostamenti per recarsi al lavoro e per il rientro dal lavoro.

Dove finisce il complimento e inizia la molestia sessuale?

In primo luogo è necessario sottolineare che, mentre alcuni gesti o proposte sono considerate chiaramente inaccettabili, certi comportamenti a volte non sono considerati univocamente inappropriati. Ciò che per alcuni può essere considerato un complimento o una battuta, per altri può risultare offensivo; ciò si verifica soprattutto in luoghi di lavoro in cui ci sono differenze culturali, sociali o di provenienza significative o con un alto turnover, che comporta la scarsa conoscenza a livello personale. Ogni persona, nell'ambiente di lavoro, deve però sentirsi libera di dire che trova un comportamento offensivo o inappropriato ed aspettarsi che gli altri la rispettino. Un comportamento che offende qualcuno involontariamente può essere rapidamente corretto senza causare danni. L'obiettivo è creare una cultura del lavoro in cui tutti si sentono ascoltati e rispettati. La molestia sessuale, invece, viola la dignità della persona, creando sul luogo di lavoro un ambiente intimidatorio, ostile, degradante o umiliante. 24 La molestia sessuale spesso mette a repentaglio la salute, la carriera, ecc., di una persona vulnerabile per la sua posizione (a causa del genere, dell'età, dello status sociale, della disabilità, ecc.).

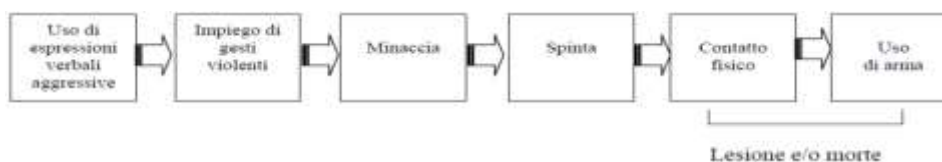
Sono di fronte ad una molestia a sfondo sessuale quando si verificano:

- contatti fisici fastidiosi e indesiderati;
- apprezzamenti indesiderati, verbali o non verbali;
- commenti inappropriati con riferimenti alla sessualità della persona;
- scritti ed espressioni verbali sulla presunta inferiorità della persona in quanto appartenente a un determinato sesso o denigratori in ragione della diversità di espressione della sessualità;
- gesti, proposte o "scherzi" a sfondo sessuale;
- domande invadenti su relazioni personali;
- invio di immagini o e-mail inappropriate;
- un approccio fisico di natura sessuale, o la richiesta di un rapporto fisico quando l'altro/a non mostra alcun interesse;
- intimidazioni, minacce e ricatti subiti per aver respinto comportamenti finalizzati al rapporto sessuale.

La molestia sessuale può essere identificata dai seguenti comportamenti¹:

FISICA	VERBALE	INFORMATICA
Toccare, abbracciare, baciare, fissare	Allusioni sessuali, commenti o scherzi	Messaggi, e-mail o SMS offensivi o sessualmente espliciti, avances inappropriate od offensive sui social network

A titolo esemplificativo la Raccomandazione n. 8, novembre 2007 – Ministero delle Salute – prevede ampio utilizzo della formazione per veicolare consapevolezza e capacità di riconoscimento delle espressioni verbali che costituiscono l'innescò per i progressivi gesti violenti e la possibile aggressione degli operatori.



Quando si verifica una molestia psicologica?

La molestia psicologica deve essere distinta dai problemi relazionali o dai conflitti personali tra due persone. I conflitti si verificano in ogni luogo di lavoro e, entro un certo limite, possono risultare anche costruttivi.

¹ Fonte: EU-OSHA, infografica "Sexual harassment at work (2015). Rielaborata e tradotta

	CONTRASTO ALLE MOLESTIE SUI LUOGHI DI LAVORO	PRO-07
		Rev 1 del 18/10/2024
		Pag. 9 di 11

Sono di fronte ad una molestia psicologica quando un collega o un gruppo di colleghi tengono in modo continuato un comportamento scorretto nei confronti di un altro lavoratore, di un gruppo di colleghi, di un superiore o di un sottoposto individuato come vittima, umiliato, offeso, minacciato. Alcuni esempi:

- urlare;
- usare un linguaggio offensivo o sarcastico;
- offendere;
- criticare continuamente il/la lavoratore/trice;
- escludere il/la lavoratore/trice da eventi sociali o dai coffee breaks;
- nascondere informazioni importanti;
- assegnare al/alla lavoratore/trice troppi compiti, troppo difficili, degradanti o troppo facili.

La molestia non deve essere mai tollerata.

Come posso accorgermi del rischio di atti di violenza sul mio luogo di lavoro?

Un atto di violenza insorge generalmente in situazioni caratterizzate da forte tensione o tensione repressa oppure da pressione, nonché laddove siano in gioco questioni personali. I contrasti che non sono stati risolti nel modo appropriato possono degenerare in atti di violenza.

Noto cambiamenti nel comportamento del/della mio/a collega?

Le conseguenze per il singolo possono variare notevolmente:

- demotivazione per il lavoro;
- stress (ciò vale anche per chi è indirettamente vittima, chi assiste all'atto o all'episodio di violenza);
- danni alla salute fisica o psicologica;
- sintomi post traumatici come paure, fobie e disturbi del sonno;
- incremento, apparentemente immotivato, delle assenze.

6.4 Individuazione delle misure di prevenzione

Successivamente all'analisi del contesto e dei dati a disposizione si riportano le azioni migliorative:

Misure strutturali e tecnologiche

A titolo esemplificativo le possibili azioni da intraprendere riguardano sostanzialmente:

- valutare le attività in essere in funzione della riduzione dei fattori di rischio connessi ad atti e comportamenti violenti;
- gestire l'accesso ai locali di lavoro mediante regole e sistemi atti a prevenire situazioni di pericolo.

Misure organizzative

A titolo esemplificativo in relazione ad azioni che coinvolgono maggiormente la sfera organizzativa del lavoro, è necessario:

- promuovere un clima organizzativo orientato alla riduzione degli episodi di violenza;
- definire un'interfaccia operativa con le Forze dell'Ordine ai fini delle attività previste nel contesto delle procedure operative di erogazione del servizio;
- assicurare la diffusione e l'utilizzo di strumenti di segnalazione degli episodi di violenza.

Formazione del personale

A titolo esemplificativo la formazione deve mirare a far sì che tutto il personale conosca i rischi potenziali per la sicurezza e le procedure da seguire in caso di episodi di violenza.

6.5 Segnalazioni

Le segnalazioni, contenenti le informazioni previste ai punti precedenti, possono essere presentate secondo le modalità previste dalla procedura di riferimento PRO-05 Gestione Segnalazioni.

	CONTRASTO ALLE MOLESTIE SUI LUOGHI DI LAVORO	PRO-07
		Rev 1 del 18/10/2024
		Pag. 10 di 11

7 TERMINI E DEFINIZIONI

Si fa riferimento alle definizioni contenute nella norma UNI EN ISO 9000 e nella UNI/PdR 125, con particolare riferimento alle seguenti:

- **Discriminazione:** assenza di pari opportunità e trattamento, operata in seguito a un giudizio o a una classificazione.
- **Stereotipi di genere:** insieme rigido di credenze condivise e trasmesse socialmente, su quelli che sono e devono essere i comportamenti, il ruolo, le occupazioni, i tratti, l'apparenza fisica di una persona, in relazione alla sua appartenenza di genere.

Molestia sul lavoro: quei comportamenti indesiderati, posti in essere per ragioni anche connesse al sesso e aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una lavoratrice o di un lavoratore e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo (D.Lgs 198/2006, articolo 26, comma 1) che produce un turbamento del benessere fisico o della tranquillità nella persona che la riceve. Costituisce circostanza aggravante il fatto che la molestia sessuale sia accompagnata da minacce implicite od esplicite o da ricatti da parte di superiori gerarchici o di persone che possano comunque influire sulla costituzione, lo svolgimento e l'estinzione del rapporto di lavoro.

Violenza sul lavoro: riguarda gli "incidenti" in cui il personale è abusato, minacciato o aggredito in circostanze relative al lavoro, incluso il pendolarismo da e verso il lavoro, con esplicite o implicite conseguenze su salute, sicurezza e benessere (Organizzazione Mondiale della Sanità).

Discriminazione diretta: si verifica quando una lavoratrice od un lavoratore trattato/a meno favorevolmente di un altro che si trovi in situazione analoga, in ragione del genere della nazionalità, dell'etnia, della lingua, dell'età, della disabilità, dell'orientamento sessuale, politico, sindacale e religioso, della tipologia contrattuale nonché a modalità organizzative flessibili della prestazione lavorativa. In particolare, è discriminazione di genere l'utilizzo di criteri sessisti nelle relazioni interpersonali in attività lavorativa.

Discriminazione indiretta: si intende una situazione nella quale una disposizione, una prassi, un criterio, atto, patto o comportamento apparentemente neutro ponga o possa porre la lavoratrice od il lavoratore in una situazione di particolare svantaggio, in ragione del genere della nazionalità, dell'etnia, della lingua, dell'età, della disabilità, dell'orientamento sessuale, politico, sindacale e religioso, della tipologia contrattuale, nonché a modalità organizzative flessibili della prestazione lavorativa.

In riferimento alla Direttiva 2002/73/CE è possibile desumere i concetti di:

- **molestie:** situazione nella quale si verifica un comportamento indesiderato connesso al sesso di una persona avente lo scopo o l'effetto di violarne la dignità e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante umiliante o offensivo;
- **molestie sessuali:** situazione nella quale si verifica un comportamento indesiderato a connotazione sessuale, espresso in forma fisica, verbale o non verbale, avente lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una persona, in particolare, creando un clima intimidatorio, ostile, degradante umiliante o offensivo.

Le molestie sessuali possono configurarsi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nei seguenti comportamenti:

- proposte sessuali indesiderate, richieste di favori sessuali o altra condotta verbale o fisica di natura sessuale; di particolare gravità sono considerate le molestie sessuali compiute

	CONTRASTO ALLE MOLESTIE SUI LUOGHI DI LAVORO	PRO-07
		Rev 1 del 18/10/2024
		Pag. 11 di 11

abusando della propria posizione gerarchica, promettendo vantaggi (es. progressione di carriera o benefici economici) o minacciando svantaggi (es. mancata promozione);

- adozione di un linguaggio offensivo contenente allusioni sessuali;
- adozione di gesti sessuali espliciti;
- invio di contenuti a sfondo sessuale/pornografico (es. immagini, filmati, fotografie);
- esposizione di contenuti a sfondo sessuale/pornografico (es. calendari, poster, immagini, riviste, fotografie) nei luoghi di lavoro e in occasioni di lavoro;
- adozione di comportamenti tesi ad ottenere contatti fisici non desiderati anche mediante la mancanza di rispetto per i confini personali;
- commenti sull'aspetto fisico delle persone con riferimenti sessuali;
- coercizione sessuale.

La violenza e le molestie sul lavoro possono essere perpetrate tra colleghi (violenza orizzontale), tra superiori e subordinati (violenza verticale) o da clienti/fornitori (violenza da parte di terzi).

8 ALLEGATI

-

9 MODALITÀ DI VERIFICA E CONTROLLO

In corso di audit interno.

10 DISTRIBUZIONE

La procedura è comunicata al personale attraverso la distribuzione di copie controllate e mediante socializzazione nell'ambito delle periodiche riunioni di coordinamento.