



**DIALOGO SOCIALE EUROPEO:  
LINEE GUIDA MULTISETTORIALI PER FRONTEGGIARE LA VIOLENZA E LE  
MOLESTIE SUL LUOGO DI LAVORO CAUSATE DA TERZI**

**EPSU, UNI europa, ETUCE, HOSPEEM, CEMR, EFEE, EuroCommerce, CoESS  
16 luglio 2010**

**(I) INTRODUZIONE**

1. Obiettivo delle presenti 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. Le Linee guida costituiscono inoltre un insieme di azioni che i datori di lavoro, i lavoratori e i loro rappresentanti/organizzazioni sindacali operanti nei nostri settori dovrebbero intraprendere allo scopo di ridurre, prevenire e mitigare i problemi. Le azioni riflettono le buone pratiche sviluppate nei nostri settori, che potrebbero essere integrate con misure più specifiche e/o aggiuntive.
  
2. Sia i datori di lavoro che i lavoratori hanno, conformemente alla legislazione europea ed a quelle nazionali, degli obblighi riguardanti la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro. Nonostante sia il datore di lavoro ad avere l'obbligo di garantire un ambiente di lavoro sano e sicuro, i lavoratori<sup>1</sup> hanno anch'essi la responsabilità di salvaguardare, facendo il possibile, la propria salute e quella di chi lavora al loro fianco, attenendosi alla formazione ed alle istruzioni fornite dal datore di lavoro. Da parte sua, il datore di lavoro è tenuto a consultare i lavoratori o i loro rappresentanti su tutte le questioni relative alla salute e la sicurezza sul luogo di lavoro. Questo obbligo conferma la logica che ha guidato il legislatore europeo, il quale sancisce l'approccio congiunto come quello che in pratica (credo che sia questo l'ordine della frase) ha la maggiore efficacia in materia di salute e la sicurezza sul luogo di lavoro.

---

<sup>1</sup>La legislazione europea include le seguenti Direttive:

- ✓ Direttiva 89/391/CEE del Consiglio del 12 giugno 1989, riguardante l'applicazione di provvedimenti volti a promuovere il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro il cui articolo 5 (4) sancisce che "gli obblighi dei lavoratori nel settore della sicurezza e della salute durante il lavoro non intaccano il principio della responsabilità del datore di lavoro".
- ✓ Direttiva 2000/43/CE del Consiglio del 29 giugno 2000 che attua il principio della parità del trattamento fra le persone indipendentemente dalla razza e dall'origine etnica
- ✓ Direttiva 2000/78/CE del Consiglio del 27 novembre 2000 che stabilisce un quadro generale per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro
- ✓ Direttiva 2002/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 settembre 2002 che modifica la Direttiva 76/207/CEE del Consiglio relative all'attuazione del principio della parità di trattamento tra gli uomini e le donne per quanto riguarda l'accesso al lavoro, alla formazione e alla promozione professionali e le condizioni di lavoro

3. Le Linee guida sono state firmate dalle parti sociali a livello locale e nazionale operanti nei settori<sup>2</sup> della sanità, del commercio, dell'istruzione e della vigilanza privata, settori che denotano un numero crescente di episodi di violenza causata da terzi sui lavoratori. Questa violenza non lede solo la salute ed la dignità dell'individuo, ma ha anche un impatto economico reale da non sottovalutare in termini di assenze dal lavoro, morale e cambi frequenti del personale. Inoltre, la violenza causata da terzi, potrebbe creare un ambiente poco sicuro e perfino minaccioso per gli utenti dei servizi, ed avere perciò un impatto sociale negativo molto grande.
4. 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
5. Il problema della violenza causata da terzi è molto diverso dal problema riguardante la violenza e le molestie (tra colleghi) sul luogo di lavoro ed ha una tale ripercussione sulla salute e sulla sicurezza dei lavoratori e un tale impatto economico, da giustificare un approccio del tutto diverso.
6. 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.
7. Con il sostegno della Commissione europea, le parti sociali dei vari settori hanno organizzato due grandi Conferenze a Bruxelles il 14 marzo 2008 ed il 22 ottobre 2009, nell'ambito delle quali sono stati presentati la ricerca svolta congiuntamente dai datori di lavoro e dai sindacati sulla violenza sul luogo di lavoro causata da terzi, alcuni casi di studio e delle conclusioni comuni. Le presenti Linee guida sono state redatte in base a suddette conclusioni. Esse integrano l'accordo quadro multisettoriale sulla violenza e le molestie sul luogo di lavoro del 26 aprile 2007.

---

<sup>2</sup> Per i dettagli si veda l'Allegato

8. Le modalità con cui sono organizzati tutti i modelli di erogazione dei servizi riflettono le condizioni esistenti a livello nazionale, regionale e locale. Nel caso in cui le parti sociali abbiano già realizzato le misure previste nelle presenti Linee guida, dovranno presentare dei resoconti sulle azioni svolte e i progressi raggiunti.
9. Le parti sociali dei rispettivi settori riconoscono che i lavoratori e i datori di lavoro hanno obblighi professionali, etici e giuridici sia gli uni nei confronti degli altri, che verso terzi...

## **(II) OBIETTIVI**

1. L'obiettivo delle presenti Linee guida 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.
2. Le parti sociali operanti nei rispettivi settori riconoscono la necessità di misure pratiche per fronteggiare la violenza e le molestie sul luogo di lavoro generate da terzi. Tali misure sono ancora da definirsi ed adottarsi in molti luoghi di lavoro.

Queste misure dovrebbero essere rivolte a:

- a) aumentare l'informazione e la sensibilizzazione dei datori di lavoro, dei lavoratori, dei loro rappresentanti e degli organi pubblici competenti (per esempio, l'Agenzia per la salute e la sicurezza, la Polizia ecc.) riguardo alla violenza generata da terzi.
- b) Dare prova dell'impegno delle parti sociali a cooperare e condividere l'esperienza e le buone pratiche al fine di aiutarsi reciprocamente, di prevenire e ridurre le manifestazioni di violenza e/o molestie da parte di terzi e ridurre il loro impatto sulla salute degli impiegati, sul loro benessere, sulle assenze dal lavoro e sulla loro produttività.
- c) Far conoscere i contenuti delle presenti Linee guida ai datori di lavoro, ai lavoratori ed ai loro rappresentanti a tutti i livelli al fine di prevenire, gestire ed affrontare i problemi inerenti alle molestie ed alla violenza generate da terzi.

## **(III) PASSI VOLTI ALL'IDENTIFICAZIONE, ALLA PREVENZIONE ED ALLA LIMITAZIONE DELLE MOLESTIE E DELLA VIOLENZA DA PARTE DI TERZI**

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 sostenibili 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.

#### **(IV) IMPLEMENTAZIONE E PASSI SUCCESSIVI**

L'implementazione delle presenti Linee guida, nonché il monitoraggio dei risultati e le azioni future si svolgeranno in tre fasi.

##### **Fase 1 – Assunzione di un impegno preciso e divulgazione**

Le parti sociali che hanno firmato le Linee guida s'impegnano a divulgarle ed a compiere quanto necessario per l'eliminazione e la limitazione delle molestie e delle violenze da parte di terzi, basandosi sul quadro di cui alla Sezione 3 qui sopra.

- ✓ Tutti insieme chiederanno alla Commissione europea di supportare un progetto per la promozione e la divulgazione delle presenti Linee guida organizzando seminari prima della fine del corrente anno 2011
- ✓ Coopereranno per la diffusione delle presenti Linee guida a tutti i livelli degli Stati membri, tenendo presenti le pratiche nazionali esistenti e mediante azioni autonome o congiunte. Trasmetteranno inoltre il presente documento a tutti gli attori rilevanti a livello europeo e nazionale. Inviteranno, infine, i paesi al di fuori dell'UE ad utilizzare le Linee guida.

## **Fase 2 – Aumento del livello d’informazione della comunità (Attività di sensibilizzazione)**

Le parti sociali nazionali provvederanno alla pubblicazione ed alla divulgazione del materiale sulla prevenzione e gestione degli episodi di molestie e violenza sul luogo di lavoro causate da terzi e studieranno le buone pratiche esistenti nei settori di loro competenza.

L’attività potrebbe includere tutti i mezzi di analisi appropriati all’attuale stato di conoscenza ed esperienza dei fenomeni di violenza da parte di terzi nel singolo Stato membro e/o settore, tenendo presenti i risultati già raggiunti, si potrebbero prospettare le opportunità di:

- ✓ future ricerche e studi;
- ✓ pubblicazioni attinenti alle tematiche;
- ✓ organizzazione di conferenze nel cui ambito tutte le parti interessate siano informate delle buone pratiche esistenti ed effettuino scambi di esperienza al fine di risolvere questo tipo di problemi.

## **Fase 3 – Monitoraggio dei risultati ottenuti e azioni successive**

### **Le parti sociali:**

- ✓ prepareranno una Relazione nazionale entro il 2012 sullo stato di avanzamento, ~~previste~~ da presentare ai rispettivi Comitati di dialogo sociale settoriale e da utilizzare come base per la stesura di una Relazione congiunta.
- ✓ Nell’elaborare il Programma operativo del dialogo sociale europeo, le parti sociali terranno conto delle presenti Linee guida.
- ✓ Organizzeranno incontri e riunioni multisettoriali e, una valutazione congiunta finale è prevista per il 2013.