

Non fa parte
del mio lavoro

Il ruolo delle parti sociali nella prevenzione della violenza e delle molestie da parte di terzi sul lavoro

Dr.ssa Jane Pillinger



Non fa
parte
del
mio
lavoro

Con il sostegno finanziario
dell'Unione Europea



Indice

5	ABBREVIAZIONI
7	SINTESI
14	SEZIONE 1: INTRODUZIONE
14	1.1 CONTESTO E PANORAMICA DEL PRESENTE RAPPORTO
15	1.2 CONTESTO DELLE LINEE GUIDA MULTISETTORIALI SULLA LOTTA ALLA VIOLENZA E LE MOLESTIE DA PARTE DI TERZI
16	1.3 ATTUAZIONE DELLE LINEE GUIDA MULTISETTORIALI
19	SEZIONE 2: DATI SULLA PREVALENZA E LE CAUSE DELLA TPVH
19	2.1 INTRODUZIONE
21	2.2 DATI SPECIFICI PER I SETTORI INCLUSI NEL PROGETTO
27	2.3 RISULTATI DELL'INDAGINE SUL PROGETTO TPVH
36	SEZIONE 3: QUADRO GIURIDICO E POLITICO SULLA TPVH
36	3.1 QUADRO GIURIDICO E POLITICO DELL'UNIONE EUROPEA (UE)
39	3.2 ORGANIZZAZIONE INTERNAZIONALE DEL LAVORO
41	3.3 LEGGI NAZIONALI CHE AFFRONTANO LA TPVH
47	SEZIONE 4: AZIONI REALIZZATE DALLE PARTI SOCIALI
47	4.1 INTRODUZIONE
48	4.2 VIOLENZA E MOLESTIE DI GENERE DA PARTE DI TERZI
54	4.3 VIOLENZA DOMESTICA
58	4.4 DIGITALIZZAZIONE E RISCHI DI VIOLENZA E MOLESTIE INFORMATICHE
63	4.5 SSL, PREVENZIONE E VALUTAZIONE DEI RISCHI
81	4.6 PROTEZIONE, RIMEDI E RISARCIMENTO
86	SEZIONE 5: CONCLUSIONI E RACCOMANDAZIONI
86	5.1 CONCLUSIONI
86	5.2 RACCOMANDAZIONI
95	BIBLIOGRAFIA

Non fa
parte
del
mio
lavoro

Abbreviazioni

CCL	Contratto collettivo di lavoro
CCOO	Confederación Sindical de Comisiones Obreras, Spagna
CESI	Confederazione europea dei sindacati indipendenti
CEEP	Centre européen des employeurs et entreprises
CCRE/CEMR	Consiglio dei Comuni e delle Regioni d'Europa
CFDT	Confédération française démocratique du travail, Francia
CGIL	Confederazione Generale Italiana del Lavoro, Italia
CISL	CISL Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori, Italia
CISL	Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori
CITUB	Confederazione bulgara dei sindacati
CESE	Comitato economico e sociale europeo
EFEE	Federazione europea dei datori di lavoro dell'istruzione
ENSIA	Agenzia UE per la cybersicurezza
EPSU	Federazione sindacale europea dei servizi pubblici
ETF	Federazione europea dei lavoratori dei trasporti
ETI	Iniziativa per il commercio etico
ETNO	Associazione europea degli operatori di reti di telecomunicazione
CES	Confederazione Europea dei Sindacati
ETUCE	Comitato sindacale europeo per l'istruzione
UE	Unione europea
EU-OSHA	Autorità dell'Unione Europea per la salute e la sicurezza sul lavoro
EUPAE	Datori di lavoro della pubblica amministrazione europea
EWCS	Indagine sulle condizioni di lavoro in Europa
FH	Fagbevægelsens Hovedorganisation, Confederazione sindacale danese
FISTEL CISL	Federazione sindacale che tutela i lavoratori dei settori dell'informazione, dello spettacolo e delle telecomunicazioni, Italia
FO	Force Ouvrière, Francia
FRA	Agenzia per i diritti fondamentali
FTTUB	Federazione dei sindacati dei trasporti in Bulgaria
GBV	Violenza di genere
GBVH	Violenza e molestie di genere
GSMA	Associazione del Sistema Globale per Comunicazioni Mobili
ICTU	Congresso irlandese dei sindacati
ILC	Conferenza Internazionale del Lavoro
ILO/OIL	Organizzazione Internazionale del Lavoro
INMO	Organizzazione irlandese del personale infermieristico e delle ostetriche
ITF	Federazione internazionale dei lavoratori dei trasporti
ITUC/CSI	Confederazione Sindacale Internazionale
LGBTI	Lesbiche, gay, bisessuali, transgender e intersex
NASUWT	Associazione nazionale dirigenti scolastici/sindacato donne insegnanti, Regno Unito
OCSE	Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico
OSH/SSL	Salute e sicurezza sul lavoro
OSH/SSL	Salute e sicurezza sul lavoro
PSTD	Disturbo da stress post-traumatico
SLC CGIL	Sindacato Lavoratori della Comunicazione, Italia
TPV	Violenza da parte di terzi
TPVH	Violenza e molestie da parte di terzi
TUC	Federazione sindacale, Regno Unito
TUNED	Delegazione sindacale dell'amministrazione nazionale ed europea
UGT	Unión General de Trabajadores, Spagna
UIL	Unione Italiana del Lavoro, Italia
UILCOM UIL	Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione, Italia
UITP	Associazione internazionale per il trasporto pubblico
VIDA	Associazione delle industrie dei trasporti e dei servizi, Austria

Non fa
parte
del
mio
lavoro

Sintesi

Introduzione

Nel 2010 le parti sociali dei settori della sanità, dell'istruzione, delle amministrazioni locali e regionali, del commercio e della sicurezza privata hanno concordato Linee guida multisettoriali sul contrasto alla violenza e le molestie da parte di terzi sul lavoro.

Il presente rapporto, parte di un progetto delle parti sociali (2021-2023), esamina l'efficacia e l'attuazione delle Linee guida e la possibilità di aggiornarle per riflettere l'evoluzione del mondo del lavoro, le relative priorità delle parti sociali e gli sviluppi legislativi. In particolare, il progetto si è concentrato sui seguenti sei settori e sottosectori: amministrazioni locali e regionali (servizi di front desk per i clienti), servizi delle amministrazioni centrali (carceri e servizi per l'impiego), ospedali, scuole secondarie, trasporti pubblici urbani e telecomunicazioni.

A tal fine, il rapporto analizza i dati, le prove, il quadro giuridico e le sfide per prevenire e affrontare il crescente problema della violenza e le molestie da parte di terzi (di seguito TPVH, da Third-Party Violence and Harassment) sul lavoro, in particolare nel contesto della pandemia di COVID-19 e della digitalizzazione, nonché della violenza e le molestie di genere (di seguito GBVH, da Gender-Based Violence and Harassment), compresa la violenza domestica. Il documento contiene raccomandazioni su come migliorare il contenuto e l'effettiva attuazione delle Linee guida e include oltre 40 esempi di iniziative politiche e accordi collettivi delle parti sociali nazionali sulla TPVH.

Dati sulla violenza e le molestie da parte di terzi (TPVH)

Il rapporto passa in rassegna i dati europei e nazionali esistenti sulla TPVH e presenta nuove prove derivanti dall'indagine multisettoriale condotta dai membri nazionali delle parti sociali del progetto.

I dati e le indagini condotte in alcuni di questi settori, in particolare negli ospedali, nei trasporti urbani e nei servizi carcerari, rivelano sia una maggiore consapevolezza degli effetti e delle cause della TPVH, sia un aumento dei livelli e della gravità della TPVH, in particolare durante la pandemia di COVID-19. I dati mostrano anche che i lavoratori più giovani e le lavoratrici sono colpiti in modo sproporzionato dalla TPVH (Eurofound 2022a e 2022b, FH 2022) e che i lavoratori denunciano raramente la TPVH, molti dei quali considerano il problema come "parte del lavoro" (ETF 2017). **In questo contesto, le condizioni di lavoro e i livelli di personale sono fondamentali per comprendere l'aumento dei tassi di TPVH.**

Quadro giuridico e politico

Esiste un quadro giuridico e politico in evoluzione per prevenire e affrontare la TPVH a livello europeo, internazionale e nazionale. Nell'Unione Europea (UE) le molestie e le molestie sessuali, in quanto forma di discriminazione, sono già contemplate nelle pertinenti direttive sulla parità di trattamento e sulla lotta alla discriminazione, mentre la Direttiva quadro dell'UE sulla salute e la sicurezza sul lavoro (89/391/CEE) fornisce uno strumento chiave che è rilevante per la prevenzione della TPVH. Sebbene queste direttive non facciano riferimento esplicito alla TPVH, forniscono un importante punto di riferimento per le misure sulla TPVH nelle leggi nazionali.

La proposta di direttiva sulla violenza contro le donne e la violenza domestica (2022) rappresenta un'ulteriore opportunità per inserire nel quadro giuridico dell'UE la violenza domestica come problema di lavoro e la violenza di genere sul lavoro. Gli unici strumenti politici europei che si occupano specificamente di TPVH sono le due iniziative non giuridicamente vincolanti delle parti sociali, in particolare l'Accordo quadro europeo sulla violenza e le molestie nel mondo del lavoro del 2007 e le Linee guida sulla violenza da parte di terzi del 2010, quest'ultima oggetto del presente rapporto.

Di rilievo, a livello internazionale, è la Convenzione n. 190 dell'OIL sulla violenza e le molestie e la relativa Raccomandazione n. 206, che si spingono oltre nel fornire un approccio integrato e globale alla violenza e le molestie. La Convenzione affronta sia la TPVH che la violenza domestica come questioni relative al mondo del lavoro, rilevanti per i quadri giuridici nazionali, stabilendo l'obbligo per i datori di lavoro di prevenire e affrontare tutte le forme di violenza e molestie. Man mano che altri Paesi europei si preparano a ratificare la Convenzione, è probabile che questa fornisca nuovi precedenti giuridici sulla TPVH e la violenza domestica come problema di lavoro.

A livello nazionale, le misure legali e politiche hanno affrontato la TPVH in vari modi, nonostante il ruolo cruciale di un quadro giuridico favorevole alla contrattazione collettiva a livello settoriale e aziendale. Le leggi hanno affrontato la TPVH come una questione di SSL, di parità di genere/non discriminazione, di diritto del lavoro o di diritto penale. In pratica, molte delle leggi che affrontano la TPVH e la violenza domestica richiedono un forte ruolo di attuazione della contrattazione collettiva.

Sintesi dei risultati dell'indagine sul progetto TPVH

L'indagine TPVH del progetto, condotta tra l'autunno 2021 e l'inizio del 2022, ha ricevuto risposte da 165 organizzazioni di parti sociali (59 sindacati, 87 datori di lavoro, 19 a livello europeo o non divulgate). In sintesi, i risultati dell'indagine convalidano i dati europei e nazionali esistenti, fornendo allo stesso tempo una lente sui problemi specifici del settore. L'indagine ha inoltre fornito preziose indicazioni sulla conoscenza delle Linee guida e sul loro futuro ruolo nell'affrontare il problema della TPVH. Questi risultati hanno contribuito a fornire prove e un contesto per i webinar tematici del progetto, contribuendo anche a informare le raccomandazioni formulate in questo rapporto. In sintesi:

- L'80% degli intervistati ritiene che la TPVH sia un problema estremamente, molto o abbastanza grave.
- Il 42% degli intervistati afferma che la TPVH ha avuto un impatto molto o piuttosto grande sulla qualità dei servizi offerti.
- Le molestie verbali, seguite da quelle psicologiche e dalla violenza fisica, sono le principali forme di TPVH subite dai lavoratori, con alcune differenze tra i vari settori.
- Circa la metà degli intervistati riferisce di iniziative di sensibilizzazione o di supporto al personale, il 40% riferisce che la TPVH è inclusa nella valutazione dei rischi e il 33% che è inclusa nei CCL.
- Le iniziative politiche più comuni derivano dalla SSL; e un gran numero di politiche si occupa di tutte le forme di violenza e molestie, includendo la violenza e le molestie interne ed esterne.

- Solo il 45% degli intervistati aveva politiche o accordi che affrontavano la TPVH da una prospettiva di genere, anche se i dati suggeriscono che le donne sono colpite in modo sproporzionato dalla TPVH. La più comunemente citata è l'attuazione di misure di sostegno e sicurezza per le donne vittime di TPVH, con un numero minore di segnalazioni di politiche sulla GBVH o di integrazione della GBVH nelle valutazioni dei rischi.
- La conoscenza delle Linee guida multisettoriali è scarsa: il 70% degli intervistati non è a conoscenza delle Linee guida o del loro contenuto.
- Le raccomandazioni principali che aiuterebbero le parti sociali a migliorare le loro risposte alla TPVH includono la condivisione di buone pratiche, seguita da campagne di informazione, migliori meccanismi di denuncia, linee guida sulla GBVH, linee guida specifiche per settore, oltre a rendere le Linee guida giuridicamente vincolanti.

Azioni attuate dalle parti sociali a livello nazionale ed europeo

Una parte importante della ricerca (esame della letteratura, indagine sul progetto, interviste e discussioni tenute durante i webinar) consisteva nel documentare i recenti sviluppi delle politiche e delle parti sociali con la raccolta di oltre 40 buone pratiche per affrontare la TPVH. Queste forniscono un punto di attenzione anche sulle aree chiave rilevanti per la futura attuazione e l'aggiornamento delle Linee guida. Le buone pratiche includono:

- Negoziazione di politiche aziendali e contratti collettivi di lavoro che prevengano e affrontino la TPVH.
- Programmi di prevenzione, con valutazione e riduzione dei rischi in base al genere, oltre a misure di sicurezza e protezione.
- Meccanismi di denuncia di cui i lavoratori si fidano, tra cui consulenza e informazioni riservate.
- Formazione e sensibilizzazione per datori di lavoro, dirigenti, lavoratori e iscritti ai sindacati.
- Sostegno psicologico e pratico per i lavoratori colpiti da TPVH o violenza domestica.
- Imparare dai casi, compresa la raccolta di dati per esaminare e registrare gli episodi di violenza, garantendo la riservatezza delle vittime/dei sopravvissuti.

Molti esempi mostrano una tendenza generale verso politiche e accordi che combinano violenza e molestie interne ed esterne, che è l'approccio raccomandato dalla Convenzione n. 190 e dalla Raccomandazione n. 206 dell'OIL.

Esempi specifici relativi alla **TPVH in base al genere** includono azioni e accordi che rispondono alle esigenze di genere e che affrontano i rischi in settori femminilizzati come l'istruzione e la salute e in settori dominati dagli uomini come i trasporti urbani e le carceri. Questi mirano ad affrontare la cultura del lavoro, compreso il sessismo istituzionale e la consapevolezza delle molteplici e intersecanti forme di discriminazione. Gli esempi - dall'Austria (trasporti, sanità, servizi sociali), Bulgaria (trasporti urbani), Repubblica Ceca (pubblica amministrazione),

Danimarca (governo locale e regionale), Francia (trasporti e settore pubblico), Germania (trasporti), Spagna (pubblica amministrazione), Regno Unito (settore pubblico) e tre esempi a livello europeo - evidenziano il ruolo della sensibilizzazione e della contrattazione collettiva per affrontare la TPVH in base al genere.

Per quanto riguarda la **violenza domestica** come problema di lavoro, le misure introdotte per mitigare l'impatto della violenza domestica e fornire sostegno ai sopravvissuti includono la formazione e l'orientamento per le trattative sindacali (Austria e Regno Unito), l'inclusione del sostegno alla violenza domestica e del congedo retribuito negli accordi sull'uguaglianza di genere nel settore delle telecomunicazioni, dei trasporti e del settore pubblico (Francia) e il congedo retribuito fino a 3 mesi nei contratti collettivi del settore pubblico e delle telecomunicazioni (Italia).

Una questione recente è la TPVH nel contesto del **mondo del lavoro sempre più digitalizzato**, dove i rischi di violenza e molestie informatiche sono cresciuti in modo significativo. La digitalizzazione pone nuove minacce e impatti sulla salute e la sicurezza dei lavoratori, in particolare delle giovani lavoratrici, colpite in modo sproporzionato da forme digitali di molestie sessuali, minacce e abusi. Molte politiche nazionali e i CCL fanno riferimento ai rischi di molestie e abusi informatici, anche durante il telelavoro, e al diritto alla "disconnessione". Si tratta di nuove questioni emergenti e i quattro esempi di iniziative delle parti sociali europee forniscono un contesto e un quadro per le azioni e gli accordi nazionali:

- Quadro europeo intersettoriale delle parti sociali sulla digitalizzazione (2020)
- Nel settore dell'istruzione, un'azione del comitato esecutivo dell'ETUCE per affrontare le molestie informatiche nel contesto della violenza e le molestie a scuola (2020) e una dichiarazione congiunta del Comitato europeo per il dialogo sociale settoriale nell'istruzione (2021)
- Dichiarazione congiunta delle parti sociali europee del settore delle telecomunicazioni sulla TPVH
- Accordo quadro europeo sulla digitalizzazione nella pubblica amministrazione con l'obiettivo di diventare giuridicamente vincolante (2022).

Le politiche di SSL, la valutazione e la riduzione dei rischi svolgono un ruolo importante nella prevenzione della TPVH e nell'affrontare rischi psicosociali più ampi che portano a livelli più elevati di TPVH. Queste misure riguardano la prevenzione a **livello organizzativo dei rischi** come la valutazione efficace dei rischi, le denunce, la sensibilizzazione e altre misure politiche per affrontare la TPVH e fornire supporto ai lavoratori; prevenzione legata alle **condizioni di lavoro** come la carenza di personale o il lavoro in solitario; e prevenzione dei **rischi legati al cliente/utente**, soprattutto quando si lavora con cittadini vulnerabili o ansiosi e nel contesto della crescente normalizzazione dell'aggressività e della TPVH. Diversi sindacati segnalano l'impatto negativo dell'austerità nei servizi pubblici, che porta al taglio del personale e dei servizi e a una diminuzione della loro qualità.

La maggior parte delle iniziative e degli accordi sulla TPVH rientra nelle politiche di SSL. Gli esempi riportati nel rapporto mostrano il valore degli approcci congiunti, della consultazione dei lavoratori e della valutazione dei rischi e delle misure di sicurezza adattate a diversi settori, come la sanità, l'istruzione, la pubblica amministrazione, le carceri e le telecomunicazioni. Oltre agli esempi nazionali, tre iniziative delle parti sociali europee si concentrano sulla prevenzione

nel contesto della SSL. Tra queste, le Raccomandazioni congiunte delle parti sociali nel trasporto pubblico urbano (UITP-ETF); uno strumento di valutazione dei rischi online, OiRA, (EU-OSHA con le parti sociali nel settore dell'istruzione); e un quadro d'azione delle parti sociali europee che affronta la TPVH nel contesto delle assunzioni e la permanenza negli ospedali (EPSU-HOSPEEM).

Un ultimo tema riguarda disposizioni in termini di **protezione, rimedi e risarcimento** nelle leggi nazionali riguardanti la TPVH in Bulgaria, Finlandia e Italia, e nelle iniziative delle parti sociali. I CCL comprendono il sostegno e i rimedi nel settore dei trasporti (Bulgaria), gli sportelli mobbing e stalking per fornire sostegno e informazioni alle vittime/ai sopravvissuti (Italia) e l'accordo tripartito sulle molestie sessuali, che prevede livelli più elevati di indennizzo alle vittime (Danimarca).

Sintesi delle raccomandazioni

Sulla base delle ricerche condotte per il progetto, della raccolta di buone pratiche e delle discussioni tenute tra le parti sociali durante le riunioni e i webinar del progetto, di seguito viene riportata una sintesi delle raccomandazioni formulate nel rapporto.

1. Aggiornamento delle Linee guida

Tenendo conto delle specificità della TPVH e del fatto che la TPVH è diventata un problema ancora più grave durante la pandemia di COVID-19, c'è un vasto consenso sull'importanza di mantenere linee guida dedicate alla TPVH. Esiste tuttavia un margine di miglioramento aggiornando le Linee Guida in relazione a:

- Il ruolo e i rischi della digitalizzazione nel cambiamento del mondo del lavoro.
- Gli effetti della GBVH, compresa la violenza domestica sul lavoro, e la necessità di concentrarsi maggiormente sugli approcci alla TPVH che rispondono alle esigenze di genere, in linea con la Convenzione 190 e la Raccomandazione 206 dell'OIL,
- La necessità di applicare meglio la valutazione dei rischi come importante strumento di prevenzione e di promuovere l'inclusione dei rischi psicosociali, l'insufficienza del personale, i protocolli di sicurezza, il sostegno e il risarcimento delle vittime.

2. Migliore attuazione delle Linee guida

Esiste un ruolo cruciale per una migliore attuazione delle Linee guida:

- A breve termine, concordare la revisione delle Linee guida nei comitati del dialogo sociale settoriale inclusi nel progetto.
- Valutare se le Linee guida, o una serie di principi alla base di queste, debbano essere vincolanti nei contratti collettivi nazionali e/o negli accordi settoriali specifici dell'UE.
- Elaborare un piano di comunicazione e divulgazione, un lancio e un supporto di alto livello per le Linee guida aggiornate, un sito web dedicato, materiali accessibili e schede informative.

- A più lungo termine, discutere l'opzione di includere le Linee guida nella rinegoziazione di un accordo vincolante delle parti sociali su tutte le forme di violenza e molestie (aggiornando l'accordo delle parti sociali del 2007 sulla violenza e le molestie) per garantire l'adeguamento alla Convenzione 190 dell'OIL e agli accordi nazionali che favoriscono un approccio integrato alla violenza e le molestie (sia interne che esterne).

Sezione 1: Introduzione

1.1 Contesto e panoramica del presente rapporto

Nel 2010, le parti sociali dell'UE nei servizi pubblici e privati hanno adottato Linee guida multisettoriali sulla lotta alla violenza e le molestie da parte di terzi sul lavoro, in risposta ai crescenti livelli di violenza da parte di terzi. Si tratta delle parti sociali del settore sanitario (EPSU e HOSPEEM), dell'istruzione (ETUCE e EFEE), delle amministrazioni locali e regionali (EPSU e CCRE-Datori di lavoro), del commercio (UNI-Europa e Eurocommerce) e della sicurezza privata (UNI-Europa e CoESS). Le Linee guida sono state adottate nel 2018 dalle parti sociali delle amministrazioni centrali, dal TUNED guidato dall'EPSU e dall'EUPAE.

A più di dodici anni dall'adozione delle Linee guida multisettoriali, le parti sociali europee hanno avviato un progetto biennale finanziato dall'UE (2021-2022) con particolare attenzione ai servizi pubblici. Il progetto ha coinvolto le parti sociali, firmatarie e non firmatarie delle Linee guida, di sei settori: amministrazioni locali e regionali, servizi pubblici centrali, ospedali, istruzione e trasporti pubblici urbani, e un datore di lavoro del settore privato (telecomunicazioni). Queste parti sono, per i datori di lavoro, CCRE, HOSPEEM, EUPAE, UITP ed ETNO e, per i sindacati, EPSU, CESI, ETF ed ETUCE.

Il progetto ha esaminato l'efficacia e l'attuazione delle linee guida a livello nazionale, le conoscenze attuali e le buone pratiche per porre fine alla TPVH, e se le Linee guida multisettoriali, concordate nel 2010, debbano essere aggiornate per riflettere il cambiamento del mondo del lavoro e alla luce delle nuove conoscenze e degli sviluppi politici, tra cui la Convenzione dell'OIL sulla violenza e le molestie (n. 190) e la relativa Raccomandazione n. 206 (qui indicate come C190 e R206).

Questo rapporto si basa sulle prove raccolte durante i webinar e le conferenze del progetto e su una ricerca specifica sulla violenza e le molestie da parte di terzi (TPVH) che ha comportato un'indagine multisettoriale, interviste e raccolta di esempi da parte delle parti sociali.¹

Panoramica del rapporto

La parte restante di questa sezione fornisce una breve panoramica del contesto e dell'attuazione delle Linee guida multisettoriali europee.

Sezione 2: fornisce una panoramica delle disposizioni giuridiche internazionali, europee e nazionali pertinenti alla TPVH.

¹ I resoconti delle attività del progetto e i webinar sono disponibili all'indirizzo: <https://www.epsu.org/article/multi-sectoral-project-role-social-partners-preventing-third-party-violence-and-harassment>

Sezione 3: presenta i dati nazionali ed europei rilevanti e i risultati dell'indagine intersettoriale sulla TPVH condotta per informare il progetto, identificare le buone pratiche e le opinioni delle parti sociali sull'aggiornamento delle Linee guida multisettoriali.

Sezione 4: discute i temi chiave rilevanti per l'aggiornamento delle Linee guida, insieme ad esempi di buone pratiche in materia di iniziative, politiche aziendali e contratti collettivi di lavoro (CCL) da parte delle parti sociali, unilateralmente o congiuntamente.

Sezione 5: raccoglie conclusioni e raccomandazioni per l'ulteriore attuazione e aggiornamento delle Linee guida multisettoriali.

1.2 Contesto delle Linee guida multisettoriali sulla lotta alla violenza e le molestie da parte di terzi

Le Linee guida multisettoriali sono state elaborate per integrare l'Accordo quadro autonomo intersettoriale sulla violenza e le molestie sul lavoro del 2007, in cui si afferma che la violenza e le molestie possono "avvenire tra colleghi, tra superiori e subordinati o da parte di terzi come utenti, clienti, pazienti, studenti, ecc." Dopo la loro adozione nel 2010, le Linee guida multisettoriali sono state tradotte in tutte le lingue dell'UE e diffuse attraverso workshop e una conferenza per sensibilizzare l'opinione pubblica sulle Linee guida e sulla loro attuazione. Durante questi workshop sono stati identificati gli elementi chiave delle buone pratiche nei diversi settori, in particolare la presenza di una definizione chiara, le misure preventive (gestione delle aspettative di utenti/clienti, progettazione di luoghi di lavoro sicuri, strumenti per la tutela dei dipendenti), la progettazione e l'organizzazione dei luoghi di lavoro, la formazione e la sensibilizzazione, il monitoraggio chiaro, il sostegno alle vittime e le procedure per la valutazione e la revisione delle politiche (GHK 2011).

Nel 2018, il Comitato europeo del dialogo sociale per le amministrazioni del governo centrale ha firmato le Linee guida che riconoscono il valore dell'approccio settoriale e l'evidenza di un aumento della violenza verbale e fisica contro i lavoratori nell'amministrazione del governo centrale, in particolare nelle carceri, nei servizi per l'impiego, negli ispettorati del lavoro e nelle amministrazioni fiscali, in un momento di maggiore consapevolezza del problema della violenza e le molestie di genere (GBVH), a seguito del movimento #MeToo e della campagna globale per porre fine alla GBVH per una convenzione dell'OIL (EPSU 2018).

Sintesi delle definizioni e dei contenuti delle Linee guida multisettoriali

Le Linee guida multisettoriali definiscono la violenza e le molestie da parte di terzi (TPVH) come la violenza e le molestie che si verificano sul lavoro, nello spazio pubblico o in un ambiente privato in relazione al lavoro. La TPVH coinvolge forme di violenza fisica, psicologica, verbale e/o sessuale, che possono essere episodi singoli o modelli di comportamento più sistematici, da parte di un individuo o di un gruppo, che vanno da casi di mancanza di rispetto a minacce più gravi, violenza sessuale e aggressione fisica, e molestie informatiche. Le Linee guida colmano una lacuna di conoscenze e orientamenti sulla TPVH, che è "sufficientemente distinta dal problema della violenza e delle molestie (tra colleghi) sul lavoro" e

“sufficientemente significativa in termini di impatto sulla salute e la sicurezza dei lavoratori e di impatto economico”.

Le Linee guida invitano le parti sociali ad affrontare la TPVH attraverso un approccio multiplo che comprenda la prevenzione, la valutazione dei rischi, le misure di denuncia, la collaborazione con le autorità pubbliche e il sostegno alle vittime/ ai sopravvissuti. I datori di lavoro sono incoraggiati a stabilire un “quadro politico chiaro per la prevenzione e la gestione” di questi fenomeni e, con il coinvolgimento delle parti sociali, le politiche dovrebbero mirare a “un approccio olistico, che copra tutti gli aspetti, dalla sensibilizzazione sulla prevenzione e la formazione ai metodi di denuncia, al sostegno alle vittime, alla valutazione e al miglioramento continuo”. Poiché le Linee guida non sono giuridicamente vincolanti, spetta ai membri nazionali delle parti sociali settoriali dell’UE attuarle nei rispettivi Paesi.

1.3 Attuazione delle Linee guida multisettoriali

Una revisione congiunta delle Linee guida condotta nel 2013 mostra alcuni sviluppi positivi nell’attuazione delle linee guida da parte delle parti sociali, ad esempio attraverso accordi, politiche aziendali, progetti di formazione, sensibilizzazione, seminari e campagne (EPSU et al. 2013). Nei settori ospedaliero e delle amministrazioni locali, le Linee Guida sono state diffuse attraverso canali di comunicazione come newsletter, mailing o pubblicazioni speciali, e le informazioni sono state diffuse attraverso formazione, conferenze e seminari (in Germania, Francia, Repubblica Ceca, Paesi Bassi, Lettonia e Regno Unito). L’attuazione delle Linee guida ha inoltre contribuito a inserire la violenza da parte di terzi nell’agenda delle parti sociali in Bulgaria e nella Repubblica Ceca, contribuendo a migliorare le relazioni tra le parti sociali. Tuttavia, nessuna parte sociale nazionale ha sottoscritto un accordo multisettoriale che rifletta la portata dei settori a livello europeo. L’esame congiunto ha sollecitato un’ulteriore e continua attuazione attraverso accordi, sensibilizzazione e divulgazione di informazioni sulle Linee guida da parte delle parti sociali, nonché la loro attuazione da parte dei membri nazionali dei rispettivi comitati per il dialogo sociale.

Nonostante l’adozione formale molto limitata delle Linee guida multisettoriali da parte delle parti sociali nazionali, queste hanno comunque contribuito a una maggiore consapevolezza della TPVH a livello nazionale, europeo e internazionale, e in particolare del ruolo critico delle parti sociali nel trovare soluzioni congiunte al problema.

Le Linee guida sono state ampiamente citate come buone pratiche internazionali, ad esempio dall’OIL, per contribuire all’inclusione della TPVH nei contenuti e nei negoziati per la C190 e la R206 dell’OIL (OIL 2016, 2018 e 2019) e come buona prassi negli orientamenti internazionali per porre fine alla violenza contro le donne nel mondo del lavoro (OIL e UN Women 2019).

La ricerca e le consultazioni con i datori di lavoro e i sindacati nei settori inclusi nel progetto evidenziano l’importanza delle Linee guida multisettoriali nel facilitare l’adozione di linee guida settoriali specifiche a livello europeo, ad esempio nei settori dei trasporti e dell’istruzione. Nel 2020 sono state sottoscritte le Raccomandazioni congiunte delle parti sociali europee del trasporto pubblico urbano sulla lotta alla violenza e l’insicurezza nel trasporto pubblico urbano (UITP e ETF 2021), che riguardano la violenza interna ed esterna. Nel settore dell’istruzione, l’ETUCE ha sensibilizzato l’opinione pubblica sulla TPVH perpetrata nelle scuole da studenti,

genitori e familiari. Nell'ambito di un progetto separato finalizzato alla sensibilizzazione sulle Linee guida per il settore dell'istruzione (ETUCE-EFFA 2013), le raccomandazioni sulla prevenzione e la riduzione della TPVH coprono sei fasi studiate per prevenire la TPVH: fare il punto della situazione, capire la situazione; cooperare per stabilire misure adeguate; promuovere buone pratiche, segnalare incidenti, formazione iniziale e continua, monitoraggio e follow-up.

Più di recente, le Linee guida sono state un riferimento per un progetto congiunto delle parti sociali nelle amministrazioni locali e regionali (EPSU e CCRE 2022), incentrato su tre aree importanti: violenza e molestie da parte di terzi sul lavoro, parità di genere e migrazione. Analogamente, la TPVH è inclusa nell'Accordo quadro sulla digitalizzazione concordato nel 2022 dal Comitato del dialogo sociale per le amministrazioni centrali (TUNED & EUPAE) (cfr. sezione 4).

Non fa
parte
del
mio
lavoro

Sezione 2: Dati sulla prevalenza e le cause della TPVH

2.1 Introduzione

Questa sezione inizia con una rassegna dei dati e delle prove esistenti sull'incidenza e sugli effetti della TPVH, compresi gli effetti della pandemia di COVID-19. Si basa su dati internazionali, europei e nazionali sulla TPVH e su dati settoriali rilevanti per i settori inclusi nel progetto. La seconda parte di questa sezione riassume i risultati di un'indagine intersettoriale sulla TPVH condotta nell'ambito del progetto.

Nel complesso, i dati delle indagini mostrano sia la gravità che il livello della TPVH negli ultimi anni (Eurofound 2015, 2022a e 2022b, EU-OSHA 2022a e 2022b, Hagedorn-Rasmussen et al. 2021, FP-CGIL 2022). Le stime della TPVH variano dal 2% al 23% di tutti i lavoratori e fino al 42% dei lavoratori a diretto contatto con il pubblico (EU-OSHA 2010, Eurofound 2015). Con l'eccezione delle carceri a prevalenza maschile, le donne e i lavoratori più giovani, in particolare le donne più giovani, sono colpiti in modo sproporzionato dalla TPVH (TUC 2018, FRA 2014). Secondo la confederazione sindacale danese FH (2021), il rischio maggiore di molestie sessuali è rappresentato da atti perpetrati da utenti e clienti dei servizi (60%).

Cosa significa questo per la salute dei lavoratori? La TPVH può avere un impatto significativo sulla salute e sul benessere fisico e mentale, con conseguenti livelli più elevati di assenze per malattia, stress psicosociale e scarsa fidelizzazione dei lavoratori (Eurofound 2015, 2022b; EU-OSHA 2021, ETF 2017). La violenza e le molestie sul lavoro hanno altre gravi conseguenze sulla salute, come l'aumento del rischio di diabete di tipo 2 (Xu et al. 2018) e di malattie cardiovascolari (Xu et al. 2019). Il CAETS (Eurofound 2022b) mostra che lavorare con i clienti espone i lavoratori a livelli più elevati di rischio per la salute e la sicurezza. Ciò include livelli più elevati di esaurimento emotivo rispetto ai lavoratori senza contatto con i clienti (rispettivamente 40% e 14%), ansia (rispettivamente 53% e 27%), rischio di depressione (rispettivamente 38% e 20%), si lamentano di non avere mai o raramente energia (rispettivamente 19% e 8%) o che la loro salute e sicurezza sono a rischio (rispettivamente 61% e 30%). Inoltre, la pandemia di COVID-19 ha avuto un impatto senza precedenti sulla sicurezza, l'incolumità, la salute e il benessere dei lavoratori, con livelli crescenti di TPVH nei confronti dei lavoratori in prima linea e dei lavoratori essenziali e delle donne che lavorano da casa durante la pandemia (ONU 2020, OIL 2020 e 2021, OCSE 2020, Eurofound 2022a e 2022b, Commissione europea 2021).

In occupazioni prevalentemente femminili, come l'insegnamento e l'assistenza infermieristica, e in settori a prevalenza maschile come i trasporti, le donne sono esposte in modo sproporzionato alla TPVH. Rischi più elevati possono verificarsi nei servizi in cui il lavoro viene svolto in luoghi isolati o mobili o durante orari penalizzanti socialmente, come spesso accade nei trasporti, nei servizi di telecomunicazione e nell'assistenza sanitaria (OIL 2016, OIL 2018). La mancanza di risorse per attrezzature, infrastrutture e personale può contribuire a comportamenti violenti e molesti, in particolare quando i clienti o gli utenti dei servizi possono avere esigenze complesse che non vengono soddisfatte. I dati dell'indagine francese sulle condizioni di lavoro e i rischi psicosociali (Beque & Mauroux 2017) mostrano che il 73% dei lavoratori era a contatto con il pubblico e quasi la metà (46%) di questi ha dichiarato di essere a contatto con "persone in difficoltà" e di dover spesso "calmare le persone". Questi livelli sono aumentati rispetto alla precedente indagine del 2013.

Se da un lato l'aumento dei livelli di TPVH può essere la conseguenza di una maggiore consapevolezza del problema e di una segnalazione più efficace, dall'altro vi è un contesto politico e sociale più ampio che si trova ad affrontare servizi pubblici riguardo a misure di austerità, carenze di personale, un aumento del lavoro in solitario e maggiori richieste ai dirigenti, oltre a una mancanza di fiducia nelle istituzioni statali (Eurofound 2021). Si tratta di fattori che sono diventati canali per la frustrazione e l'aggressività degli utenti dei servizi nei confronti degli operatori in prima linea e per la normalizzazione della TPVH.

Dati sulla TPVH dalle indagini sulle condizioni di lavoro in Europa

Le indagini EWCS (Eurofound 2010 e 2015) mostrano la prevalenza e l'impatto della violenza sul lavoro, e il legame tra qualità del lavoro, organizzazione del lavoro e violenza sul lavoro. **Un cambiamento importante nel tempo è l'aumento di lavoro con clienti, pazienti e utenti dei servizi arrabbiati, dal 16% nel 2010 al 22% nel 2015.** I dati dell'EWCS (2015) mostrano un'incidenza significativamente più alta di violenza e molestie esterne da parte di terzi in tutti gli Stati membri dell'UE, rispetto alla violenza interna da parte di colleghi e dirigenti. Cinque Paesi - Slovacchia, Estonia, Francia, Danimarca e Paesi Bassi - riportano una prevalenza del 25% di TPVH, rispetto alla media UE del 20%. Inoltre, le donne sono colpite in modo sproporzionato nei posti di lavoro della pubblica amministrazione, della sanità, dell'istruzione e dei trasporti. L'EWCS ha anche identificato questioni relative alla qualità del lavoro che hanno un impatto sull'ambiente sociale sul lavoro, sull'intensità del lavoro, sulla qualità dell'orario di lavoro e sulla rappresentanza dei lavoratori, tra l'altro, che aumentano i rischi di TPVH.

Un'edizione speciale del 2021 dell'EWCS, l'Indagine telefonica sulle condizioni di lavoro in Europa (Eurofound 2022a e 2022b), si è concentrata sull'impatto della pandemia di COVID-19 sui lavoratori, compresi quelli dei servizi essenziali e in prima linea. L'indagine è stata condotta con 70.000 interviste telefoniche in 36 Paesi, anche se non è paragonabile ad altre EWCS, a causa del contesto della pandemia di COVID-19 e della metodologia.² È interessante notare che l'81% di tutti i lavoratori ha lavorato con utenti/clienti, studenti o pazienti, mentre più della metà dei lavoratori (53,3%) ha lavorato con loro spesso o sempre.

Risultati relativi a comportamenti sociali negativi nei 12 mesi precedenti (Eurofound, 2022b):

- Il 15% dei lavoratori ha subito comportamenti sociali avversi, di cui il 9,3% è stato esposto ad abusi verbali e minacce, il 5,9% a mobbing, molestie o violenza e l'1,8% ad attenzioni sessuali indesiderate;
- I lavoratori che forniscono servizi ai clienti hanno subito due volte il livello di violenza e molestie rispetto ai lavoratori che non lavorano a contatto con i clienti (rispettivamente 14% e 7%); e livelli sette volte più alti di attenzioni sessuali indesiderate (rispettivamente 0,3% e 2,1%);
- La frequenza con cui un lavoratore interagisce con un cliente è importante; i lavoratori che lavorano con i clienti raramente o talvolta hanno riportato un aumento del 20-30% di comportamenti sociali avversi, ad eccezione delle attenzioni sessuali indesiderate,

² I dati Eurofound riassunti di seguito sono stati presentati alla conferenza finale del progetto TPVH, tenutasi a Madrid il 29 novembre 2022, sulla base di un'analisi separata dei dati di Viginta Ivaskaite-Tamosiune, responsabile della ricerca di Eurofound. Si veda Eurofound (2022b).

che sono aumentate di 4 volte; tuttavia, lavorare con i clienti spesso o sempre raddoppia la percentuale di lavoratori che sperimentano comportamenti sociali avversi rispetto a quelli che lavorano meno frequentemente con i clienti.

L'indagine sottolinea anche l'importanza del sostegno da parte dei dirigenti: quasi un terzo dei lavoratori esposti a comportamenti sociali avversi non ha mai o raramente ricevuto il sostegno dei propri dirigenti. Si tratta di una questione importante, poiché i risultati del progetto TPVH in tutti e sei i settori mostrano che molti lavoratori considerano la TPVH "come parte del lavoro" e raramente la denunciano.

I dati EWCTS relativi a diversi settori e occupazioni mostrano che:

- I lavoratori delle attività ospedaliere e di "altri trasporti terrestri di passeggeri" (che comprendono i trasporti terrestri di passeggeri urbani ed extraurbani) hanno riferito di aver subito abusi verbali o minacce, nonché mobbing, molestie e violenza con una frequenza doppia rispetto alla media UE.
- I lavoratori delle attività ospedaliere hanno riferito di aver ricevuto attenzioni sessuali indesiderate in misura tre volte superiore alla media UE;
- I lavoratori del settore delle attività lavorative hanno riferito il doppio degli abusi verbali o delle minacce e attenzioni sessuali indesiderate, ma meno mobbing, molestie e violenza rispetto alla media UE.
- La percentuale complessiva di abusi verbali o minacce nel settore dell'istruzione è inferiore alla media UE, mentre è più elevata nelle attività di istruzione secondaria.
- I livelli più bassi di comportamenti sociali avversi sono stati registrati nel settore delle telecomunicazioni;
- Per quanto riguarda le professioni, oltre il 20% dei lavoratori dei servizi di protezione (che comprendono vigili del fuoco, agenti di polizia, guardie carcerarie e guardie di sicurezza) e degli operatori sanitari ha riportato i livelli più elevati di mobbing, molestie e violenza (2-3 volte superiori alla media UE del 5,9%).
- I professionisti della salute e gli operatori sanitari hanno riferito livelli di attenzioni sessuali indesiderate fino a 3 volte superiori rispetto alla media UE.

2.2 Dati specifici per i settori inclusi nel progetto

Esistono dati e prove sulle cause della TPVH nei settori delle carceri, dell'istruzione, dei trasporti e degli ospedali, ma i dati settoriali disponibili sulla TPVH nel settore delle telecomunicazioni, nei servizi di front desk/alla clientela nelle amministrazioni locali e regionali e nei servizi per l'impiego sono molto limitati.

Servizi delle amministrazioni centrali (servizi per l'impiego e carceri)

Il progetto ha riguardato due servizi forniti dalle amministrazioni centrali o federali: servizi per l'impiego e carceri. Vi è una carenza di dati sulla violenza e le molestie nei servizi per l'impiego, mentre alcune delle forme più gravi di TPVH si riscontrano nel settore carcerario.

La popolazione carceraria presenta livelli sempre più elevati di problemi complessi di salute mentale, ad esempio nel Regno Unito un detenuto su quattro soffre di disturbo da deficit di attenzione/iperattività (Guardian, 1 giugno 2022), che il personale carcerario non è sufficientemente formato per affrontare. Il recente aumento della TPVH in diversi Stati Membri dell'UE è legato a condizioni di lavoro di scarsa qualità, sovraffollamento e carenza di personale, con risorse limitate per passare a un modello di reintegrazione e riabilitazione (EPSU/Vereycken & Ramioul 2019). La carcerazione e le gravi limitazioni dell'autonomia sono aggravate dal sovraffollamento, dalla carenza di personale, dalla mancanza di privacy e dall'accesso inadeguato all'istruzione o ad altre strutture ricreative. Inoltre, i detenuti sperimentano violenza strutturale, definita come "modalità sistemiche, strutturali o istituzionali con cui si impedisce alle persone di accedere alle risorse necessarie per soddisfare i loro bisogni fondamentali e di raggiungere la qualità di vita che sarebbe altrimenti possibile". (Ludwig Boltzmann Institute 2021:20).

Un ambiente di lavoro inadeguato e un luogo di lavoro ostile hanno fatto sì che la cultura dell'intimidazione, dell'aggressione e della violenza diventasse un problema crescente che, secondo un rapporto dell'ispettorato del lavoro olandese, ha portato il 79% degli istituti penitenziari a segnalare questi problemi (EPSU 2013). Una ricerca condotta in Danimarca ha rilevato che il 34% degli agenti penitenziari ha vissuto situazioni in cui la propria vita era in pericolo, mentre più della metà (52%) degli agenti ha subito violenza fisica (Østergaard Larsen et al. 2020).

La prevalenza di violenza e minacce legate al lavoro può portare a disturbi da stress post-traumatico (PTSD). Nel sistema carcerario danese, il 27,1% degli agenti penitenziari, delle guardie carcerarie e degli agenti di polizia penitenziaria presenta sintomi di PTSD, depressione, ansia o stress, a livelli superiori a quelli riscontrati nelle forze di polizia o nelle forze armate (Østergaard Larsen et al. 2020). In un altro studio, il PTSD è stato riscontrato assai più elevato nelle carceri, rispetto all'assistenza agli anziani, alla psichiatria e alle scuole speciali (Andersen et al. 2019). Sebbene i dati indichino che i tassi più alti di stress e PTSD sono riportati dalle donne in generale, tra il personale carcerario c'è una percentuale maggiore di uomini che sperimentano sintomi di PTSD, mentre una percentuale maggiore di donne sperimenta lo stress (Østergaard Larsen et al. 2020). Ciò potrebbe suggerire che le donne dispongono di sistemi di supporto e fronteggiamento migliori all'interno e all'esterno del luogo di lavoro, che aiutano a costruire la resilienza.

Il genere, così come l'etnia, la personalità, l'esperienza di sostegno, l'atteggiamento personale nei confronti del lavoro, la cultura del lavoro, compresa quella maschilista, e l'aumento delle donne detenute con problemi di salute mentale e di dipendenza e con esperienze di violenza domestica, sono tra i fattori di rischio che devono essere presi in considerazione. In uno studio danese, il 68% del personale carcerario femminile ha subito attenzioni sessuali indesiderate, rispetto al 20% del personale maschile (Østergaard Larsen et al. 2020). Le carceri spesso non tengono conto del fatto che molte donne detenute sono state vittime di violenze ripetute e di violenza domestica e che questa violenza si riproduce come parte di un continuum di violenza (Natacha Chetcuti-Osorovitz 2021). Intervenedo al seminario EPSU, Natacha Chetcuti-Osorovitz ha sostenuto che è importante riconoscere le vulnerabilità delle donne detenute, molte delle quali sono state loro stesse vittime di violenza, e che le donne hanno bisogno di strumenti atti a garantire che "le vittime di violenza non agiscano con violenza". Nel suo recente libro, basato su interviste a 42 detenute, 35 donne sono state vittime di violenza, alcune come risultato della prostituzione o della violenza economica (dove le loro finanze venivano controllate per sostenere la dipendenza da un soggetto abusante), e tutte si sono trovate in situazioni socialmente difficili, tra cui il razzismo, che ha portato a una bassa autostima e autostima. È

stato riscontrato che la privatizzazione del sistema di mense carcerarie ha un impatto negativo sproporzionato sulle donne detenute.

Le condizioni di lavoro e i livelli di personale sono fondamentali per comprendere l'aumento dei tassi di TPVH. Una ricerca sulle condizioni di lavoro nelle carceri di Svezia, Regno Unito, Italia e Grecia ha rilevato che negli ultimi anni le condizioni di lavoro sono notevolmente peggiorate (EPSU/Vereycken & Ramioul 2019). L'FNV olandese (che incorpora l'ex sindacato del servizio pubblico, Abvakabo) osserva che le iniziative previste per affrontare la violenza non sono state attuate a causa dei tagli alla spesa e al personale. Secondo la linea diretta del sindacato per il personale che lavora nelle carceri, questi problemi sono peggiorati a causa dell'aumento dei carichi di lavoro e dell'inadeguatezza del personale. La situazione è peggiorata durante la pandemia di COVID-19, che in un contesto di sovraffollamento delle carceri, peggioramento delle condizioni di detenzione e isolamento ha comportato maggiori rischi di infezione e malattia da COVID-19 tra i detenuti e il personale carcerario. Sono state presentate ripetute richieste di politiche carcerarie incentrate sulla prevenzione e la formazione del personale; miglioramento delle condizioni di lavoro, delle retribuzioni e del personale; e la riduzione della popolazione carceraria attraverso migliori politiche di prevenzione incentrate sulla riabilitazione e sul reinserimento, e investimenti nei servizi pubblici, compresi quelli contro la violenza domestica (EPSU 2021; EuroPris 2021; Parlamento europeo 2017; EPSU/Vereycken & Ramioul 2019).

Servizi front desk/alla clientela nelle amministrazioni locali e regionali

Rispetto ad altri settori, vi è una scarsità di dati sulla portata della TPVH nelle amministrazioni locali e regionali, anche se i dati raccolti dalle parti sociali nelle suddette amministrazioni mostrano che i livelli di violenza e molestie verbali, psicologiche e online sono aumentati nei confronti dei lavoratori a contatto con il pubblico (EPSU e CCRE 2022). L'evidenza aneddotica mostra un sostanziale aumento dei livelli di aggressività, impazienza e frustrazione da parte del pubblico quando accede ai servizi dell'amministrazione locale e regionale.

In Italia, una ricerca condotta nel 2018 ha rivelato che nove assistenti sociali comunali su dieci sono stati vittime di violenza e aggressioni, pochi lavoratori hanno denunciato il problema e molti lo considerano "parte del lavoro" (EPSU et al. 2022). Con solo il 26% che ha denunciato la TPVH alle forze dell'ordine e solo l'8% all'amministrazione locale, questo indica una tendenza preoccupante di mancanza di sicurezza e protezione per il personale. Nell'indagine danese del 2018 sull'ambiente di lavoro e la salute (Arbejdstilsynet 2018), il 21% dei dipendenti delle amministrazioni regionali ha subito minacce di violenza e il 14% violenza fisica sul lavoro negli ultimi 12 mesi, con una maggiore frequenza di violenza o minacce in psichiatria e nelle imprese sociali. I lavoratori che hanno svolto telelavoro durante il lockdown sono stati colpiti da molestie online e violenza domestica, mentre quelli che hanno continuato a fornire servizi essenziali in prima linea a diretto contatto con il pubblico hanno dovuto affrontare rischi maggiori da parte di utenti più aggressivi, scontroso e frustrati.

Settore scolastico

Nel settore scolastico, i dati mostrano alti livelli di TPVH, comprese le molestie verbali, le molestie online e le minacce, con un impatto negativo sull'ambiente di lavoro, sul comportamento degli studenti e sulla salute e il benessere degli insegnanti (Andersen et al. 2021a e 2021b). In uno studio nazionale condotto dal sindacato danese degli insegnanti (DLF) e dal Centro nazionale di ricerca sull'ambiente di lavoro, il 56% degli insegnanti ha riferito di comportamenti aggressivi

da parte degli studenti sotto forma di molestie, minacce e violenza (Winding et al. 2021) con conseguenti livelli più elevati di burnout degli insegnanti (Winding et al. 2022).

Altri dati dell'indagine mostrano che circa il 6,6% dei lavoratori del settore dell'istruzione riferisce di aver subito mobbing o molestie (contro la media del 5% dell'UE-27) (ETUCE 2010). Uno studio precedente, risalente al 2009, condotto in Danimarca, Stati Uniti e Polonia ha rilevato che la violenza nelle scuole è diventata un fenomeno sempre più diffuso (Kowzan 2009). Il sindacato tedesco degli insegnanti, VBE, ha rilevato che la violenza scolastica colpisce 1 scuola su 4 (Pearson 2018). In Bulgaria si riscontrano alti livelli di TPVH contro gli insegnanti. Un'indagine nazionale del CITUB (2018) ha trovato prove di una TPVH diffusa, che è risultata più elevata nelle professioni femminilizzate, come l'insegnamento. L'indagine ha mostrato che, sebbene il 40% dei datori di lavoro fosse preoccupato per la violenza e le molestie, solo il 25% aveva attuato misure per prevenirle. Livelli crescenti di TPVH documentati da un'indagine condotta dal sindacato bulgaro degli insegnanti hanno rilevato che il 65% degli insegnanti ha subito violenza psicologica e il 2,5% violenza fisica. Questi atti di violenza sono stati perpetrati da studenti e/o da genitori o parenti di studenti (EPSU et al. 2022).

La pandemia di COVID-19 ha avuto un ulteriore impatto negativo sulle insegnanti donne, con un aumento dei livelli di mobbing e molestie online (Education International 2021, ETUCE 2021). Le insegnanti donne hanno dovuto affrontare uno stress aggiuntivo perché spesso dovevano assumersi ulteriori responsabilità a casa oltre che nell'insegnamento online, con carichi di lavoro maggiori e senza risorse adeguate. Uno studio sugli insegnanti e sul personale di sostegno condotto dal Comitato dell'Irlanda del Nord del Gruppo Istruzione del Congresso irlandese dei sindacati (2018) ha rilevato che i tagli all'istruzione hanno peggiorato la situazione. Ogni anno un lavoratore del settore dell'istruzione su tre subisce abusi fisici e l'83% è stato maltrattato verbalmente da studenti o genitori.

Trasporto pubblico urbano

Rischi significativi di violenza da parte di terzi sono affrontati dai lavoratori del trasporto pubblico urbano, tra gli autisti di autobus e tram, gli addetti alla riscossione dei biglietti, i controllori e i venditori di biglietti/servizi alla clientela, che spesso definiscono la TPVH come "parte del lavoro". Gli effetti della pandemia di COVID-19 hanno aggiunto ulteriori rischi per i lavoratori dei trasporti, tra cui il rifiuto dei passeggeri di seguire le misure di protezione per ridurre la trasmissione del virus durante la pandemia che ha portato a un aumento degli abusi verbali e fisici, dell'ostilità, dell'aggressività e delle molestie sessuali nei confronti dei lavoratori dei trasporti (ETF 2020, ITF 2020). Inoltre, prima della pandemia, un'indagine dell'ETF ha mostrato un preoccupante aumento di molestie sessuali fisiche, verbali e non verbali, stalking e abusi (ETF 2017). L'indagine ha rilevato che il 63% delle lavoratrici del settore dei trasporti in Europa ha subito almeno un atto di violenza recente; il 26% delle lavoratrici dei trasporti ritiene che le molestie facciano parte del lavoro e non le denuncia. I cambiamenti nei livelli di personale del trasporto pubblico urbano e i cambiamenti nell'organizzazione del lavoro, ad esempio, hanno portato a un aumento del lavoro in solitario e/o alla mancanza di un sistema di sicurezza. Le lavoratrici dei trasporti riferiscono che problemi di salute come ansia, stress, insonnia, depressione e malesseri fisici a lungo termine sono causati dalla violenza e le molestie con "...effetti devastanti sulla salute e il benessere fisico e mentale delle lavoratrici, sulla loro capacità di lavorare e sulle loro relazioni con la famiglia, gli amici e i colleghi di lavoro" (ETF 2017:3). Inoltre, la TPVH ha implicazioni significative per la sicurezza dei passeggeri (International Transport Forum 2018).

Nel settore dei trasporti, un settore a prevalenza maschile in cui solo il 22% dei posti di lavoro è occupato da donne, le norme sociali rafforzano gli stereotipi secondo cui le donne non “appartengono” alla forza lavoro dei trasporti. La violenza e le molestie sono uno dei principali fattori che incidono sull’attrazione e sulla permanenza delle donne nei posti di lavoro nel settore dei trasporti (OIL 2013), di cui si sta occupando la Piattaforma UE per il cambiamento sulle donne nei trasporti della Commissione europea. Le raccomandazioni congiunte delle Parti sociali europee (UITP e ETF 2014) per promuovere l’occupazione femminile nel settore del trasporto pubblico urbano europeo fissano l’ambizioso obiettivo di aumentare la percentuale di donne impiegate dal 17,5% nel 2011, al 25% entro il 2020 e al 40% nel 2035.

Settore delle telecomunicazioni

I lavoratori del settore delle telecomunicazioni sono un gruppo di lavoratori che si trovano ad affrontare livelli crescenti di TPVH, in particolare per quanto riguarda quelli che si occupano dell’installazione delle infrastrutture e delle riparazioni, dei servizi rivolti ai clienti nei negozi e i punti vendita al dettaglio, e della fornitura di servizi online, attraverso i call center e nelle abitazioni private dei clienti. Inoltre, vi sono lacune nei dati relativi alle esperienze dei lavoratori in materia di TPVH, rispetto ad altri settori. Una recente preoccupazione nel settore delle telecomunicazioni è la crescita delle teorie del complotto, legate all’estremismo politico, a uno stato di rabbia e alla giustificazione dell’aggressione, in particolare tra le persone con un’accentuata paranoia. Questo ha portato alla convinzione che la tecnologia 5G sia un trasmettitore di COVID-19 (Jolley e Patterson 2020). Nel Regno Unito, in Irlanda e nei Paesi Bassi sono stati perpetrati attacchi fisici e verbali contro i lavoratori delle telecomunicazioni (ETNO, GSMA ed ENI-Europa 2020), tra cui minacce di violenza, minacce di morte, violenza verbale e fisica, distruzione di attrezzature per l’installazione della rete, di infrastrutture 5G e di antenne di telefonia mobile (Guardian 7 maggio 2020). Il monitoraggio di questi incidenti da parte di ETNO e GSMA nel 2020 ha rivelato 120 attacchi alle reti mobili, compresi incendi dolosi di infrastrutture critiche di telecomunicazione, in dieci Paesi europei, mettendo a rischio di infortunio i lavoratori, il pubblico e gli aggressori. Gli attacchi ai lavoratori essenziali e alle infrastrutture vitali interrompono i servizi di emergenza e mettono in pericolo le vite umane (Jolley e Patterson 2020). Sono stati lanciati numerosi appelli per porre fine a questa violenza, tra cui una dichiarazione congiunta rilasciata da ETNO, GSMA ed ENI-Europa (2020) al riguardo.

Settore ospedaliero

Negli ultimi anni, la proliferazione di indagini internazionali, europee e nazionali indica una preoccupazione crescente per l’aumento dei livelli di TPVH negli ospedali e nel settore sanitario in generale, in particolare a partire dalla pandemia. Recenti indagini, tra cui i dati del CAETS (Eurofound, 2022b) discussi in precedenza, indicano un aumento significativo della violenza e le molestie contro gli operatori sanitari dalla pandemia, e la violenza è generalmente considerata endemica, indipendentemente dal livello di sviluppo o sicurezza di un Paese (ICN, ICRC, IHF e WMA 2022; Thornton 2022).

Gli operatori sanitari riferiscono spesso che le aggressioni da parte di utenti dei servizi, pazienti e familiari sono diventate comuni (EU-OSHA 2022b, EPSU 2017, INMO 2021, Pillinger 2017). In un pronto soccorso ospedaliero, un paziente con demenza o problemi di salute mentale può avere difficoltà a comprendere la situazione in cui si trova (Hagedorn-Rasmussen et al. 2021). La mancanza di personale può contribuire a comportamenti aggressivi, in particolare quando gli utenti e i pazienti hanno esigenze complesse che non vengono soddisfatte e sono espressione di impotenza, negligenza e stress. Nel settore sanitario, il burnout e lo stress sono diventati un problema molto più grave a partire dalla pandemia.

Recenti indagini includono dati internazionali ed europei che mostrano livelli significativi di TPVH (ICN et al. 2022, EMO 2022, Eurofound 2015, 2022), confermati da studi nazionali in Bulgaria (CITUB 2018), Repubblica Ceca (Ombudsman et al. 2019; Euroeduca 2010), Danimarca (Arbejdstilsynet 2018), Finlandia (Reknes et al. 2017, Istituto finlandese per la salute sul lavoro 2021), Germania (Schablon et al. 2012), Irlanda (Irish Examiner 2022, INMO 2021), Italia (FP-CGIL 2022) e nel Regno Unito (British Medical Association 2022, ICS 2021, Guardian 1 giugno 2022, UNISON & Nursing Times 2021). Riassumendo i risultati di queste indagini, tra il 35% e il 70% degli operatori sanitari ha sperimentato una qualche forma di TPVH. Alcuni dei livelli più elevati di violenza e molestie sono stati segnalati nei reparti di emergenza, nelle cliniche ambulatoriali e nei reparti di degenza, in particolare in quelli geriatrici e di salute mentale.

Manca anche la formazione del personale per riconoscere e gestire i comportamenti ostili e aggressivi, compreso il modo in cui gli atti di violenza progrediscono e come il personale può interrompere un comportamento, come i gesti e le espressioni verbali aggressive (FP-CGIL 2022, UNISON 2018). Sebbene i sondaggi rivelino che il personale è seriamente stressato dalla violenza subita, quanto più la struttura ha addestrato i dipendenti ad affrontare clienti aggressivi e violenti, tanto minore è il rischio di subire aggressioni. Come in altri settori, un dato costante è la "normalizzazione della TPVH" e i bassi livelli di segnalazione da parte degli operatori sanitari. I rischi maggiori di TPVH sono affrontati da infermieri e assistenti sanitari, in quanto sono a diretto contatto con i pazienti e devono gestire le vulnerabilità emotive espresse dai pazienti e dai familiari.

Gli elevati livelli di richieste, le misure di austerità che hanno portato a personale insufficiente e i lunghi tempi di attesa hanno contribuito al recente aumento dei livelli di TPVH (HOSPEEM-EPSU 2021). Inoltre, la disinformazione sui vaccini ha scatenato una violenza senza precedenti, tra cui attentati incendiari contro i centri vaccinali in Francia e Polonia, e minacce agli operatori sanitari e ai rappresentanti sindacali in alcuni Paesi (EPSU e CCRE 2022). Ad esempio, in Francia, la violenza e le aggressioni contro gli operatori sanitari hanno indotto il governo ad adottare misure che prevedono la presenza di guardie di sicurezza per i lavoratori durante gli spostamenti da e verso il luogo di lavoro (France info 2020). Inoltre, la vulnerabilità e il disagio dei pazienti con problemi sociali e di salute mentale complessi sono un ulteriore fattore di rischio, che aumenta i livelli di TPVH (Beque & Mauroux 2017). La riduzione del personale e l'aumento del lavoro in solitario aggiungono ulteriori rischi quando un solo membro del personale è a contatto con un paziente durante le visite, gli esami, i trattamenti o la gestione delle cure in luoghi isolati e geograficamente dispersi. Anche le misure di sicurezza possono essere inadeguate, come la scarsa illuminazione all'interno degli ospedali e nelle aree di parcheggio.

2.3 Risultati dell'indagine sul progetto TPVH

Panoramica

Una parte importante del progetto TPVH è stata la revisione dell'attuazione e dell'aggiornamento delle Linee guida multisettoriali. Tra l'autunno del 2021 e l'inizio del 2022 è stata condotta un'indagine online sulla TPVH che ha riguardato i sei sottosectori inclusi nel progetto. L'indagine è stata rivolta alle organizzazioni nazionali delle parti sociali per informare i webinar del progetto e le raccomandazioni formulate in questo rapporto sull'aggiornamento delle Linee guida multisettoriali.³

Le risposte complete all'indagine sono state 165, provenienti da 19 Paesi, comprese quelle formulate da organizzazioni a livello europeo. Di queste risposte, 59 provengono da un sindacato, 87 da un'organizzazione datoriale, mentre 19 non sono state identificate come sindacati o organizzazioni datoriali. La tabella 1 illustra la ripartizione delle 165 risposte per settore e per provenienza sindacale e datoriale. Tra i settori inclusi nel progetto, il maggior numero di risposte proviene dal settore carcerario, seguito da quello ospedaliero e dal trasporto pubblico urbano. Il maggior numero di risposte da parte dei sindacati proviene dal settore ospedaliero, mentre il maggior numero di risposte da parte dei datori di lavoro proviene dal settore carcerario. È stata effettuata un'ulteriore analisi dei dati dell'indagine per identificare le somiglianze e le differenze tra i settori.

Tabella 1: Risposte per provenienza sindacale e datoriale (165 risposte)

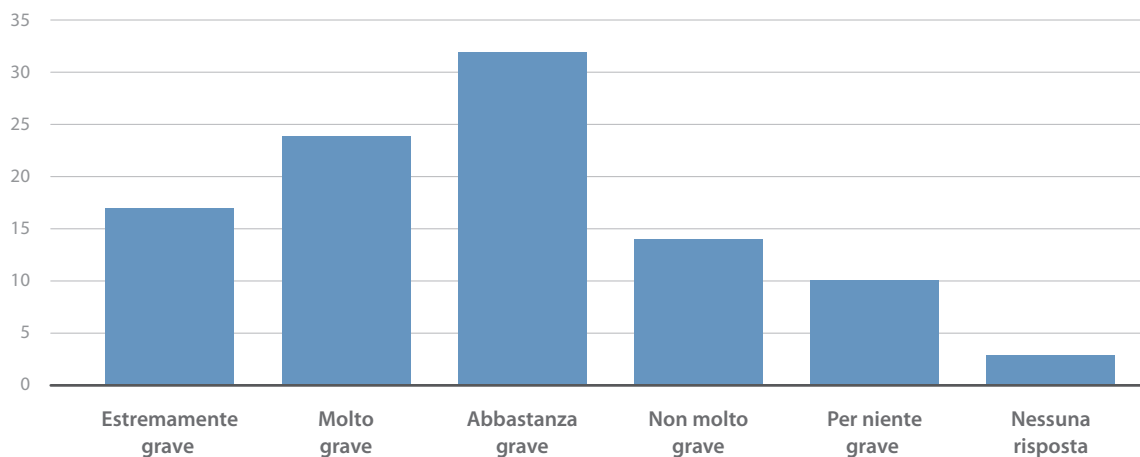
Settore	Sindacato	Datore di lavoro	Non identificato	Totale
Servizi per l'impiego	4	2	0	6
Front desk: Amministrazioni locali e regionali	2	3	1	6
Ospedali	16	4	1	21
Carceri	7	44	9	60
Scuole secondarie	9	0	0	9
Telecomunicazioni	1	4	0	5
Trasporto pubblico urbano	7	11	1	19
Altro	13	19	7	39
Totale	59	87	19	165

³ L'indagine online, svoltasi tra novembre 2021 e febbraio 2022, mirava a ottenere un quadro delle percezioni sulla TPVH, delle risposte politiche e di altro tipo delle parti sociali per prevenire e affrontare la TPVH, e delle opinioni sull'aggiornamento delle Linee guida multisettoriali. Includeva 24 domande (20 a scelta multipla e 4 a risposta aperta). L'indagine è stata resa disponibile in 10 lingue. I dati sono stati esaminati per verificare che non vi fossero errori o duplicazioni e le risposte incomplete sono state eliminate dall'analisi dei risultati.

La gravità della TPVH e il suo impatto sulla fornitura di servizi

Complessivamente, la maggior parte degli intervistati definisce la TPVH come un problema serio (cfr. grafico 1). Dei 165 partecipanti all'indagine, il 17% ritiene che la TPVH sia estremamente grave, il 24% molto grave, mentre il 32% ha dichiarato che è abbastanza grave. Un numero molto inferiore ritiene che la TPVH non sia un problema serio.

Grafico 1: Quanto è grave la TPVH? (%)



Non sembrano esserci grandi differenze tra i Paesi e i settori per quanto riguarda la percezione della gravità del problema, anche se il problema è considerato più grave nelle carceri, negli ospedali e nei ruoli di front desk delle amministrazioni locali e regionali. Sebbene sia i sindacati che i datori di lavoro considerino la TPVH un problema grave, i sindacati che hanno risposto all'indagine attribuiscono alla TPVH livelli di gravità maggiori (il 16% dei sindacati, rispetto all'8% dei datori di lavoro, considera il problema estremamente grave; l'11% dei sindacati rispetto al 25% dei datori di lavoro considera la TPVH molto grave; e il 20% dei sindacati lo considera abbastanza grave, rispetto al 25% dei datori di lavoro).

Impatto della TPVH sulla fornitura di servizi

Come illustrato nel grafico 2, un terzo (33%) degli intervistati ha riferito che la TPVH ha avuto un grande impatto sulla fornitura di servizi e il 9% che ha avuto un impatto estremamente grande. Un altro 24% dichiara che ha avuto un impatto neutro e il 19% un impatto minimo. Vi sono alcune differenze tra i vari settori, con l'impatto maggiore sulla qualità dei servizi segnalato nel settore carcerario, in quello ospedaliero e nelle scuole secondarie, seguito dai trasporti urbani, dalle telecomunicazioni, dai servizi per l'impiego e dai servizi di front desk nelle amministrazioni locali e regionali.

Grafico 2: Impatto della TPVH sui servizi, tutti i settori (%)

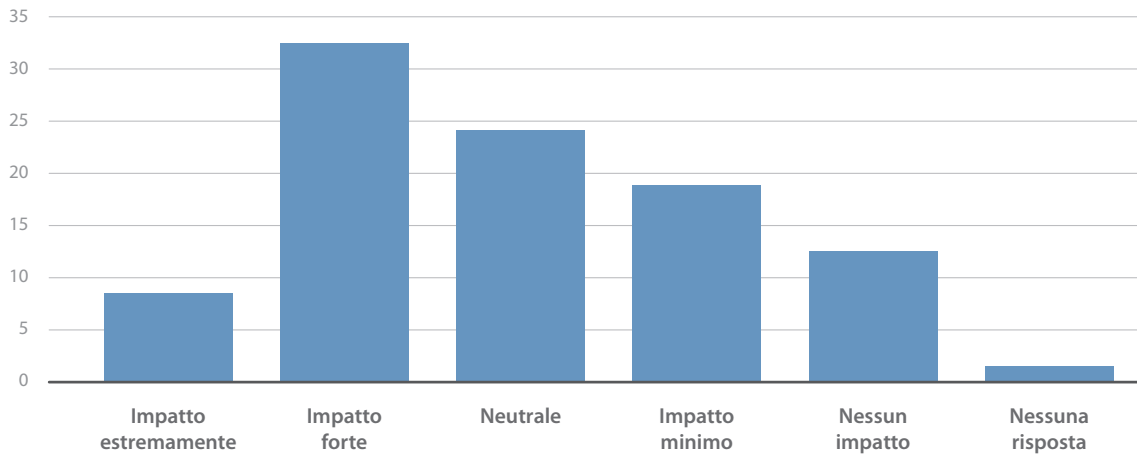
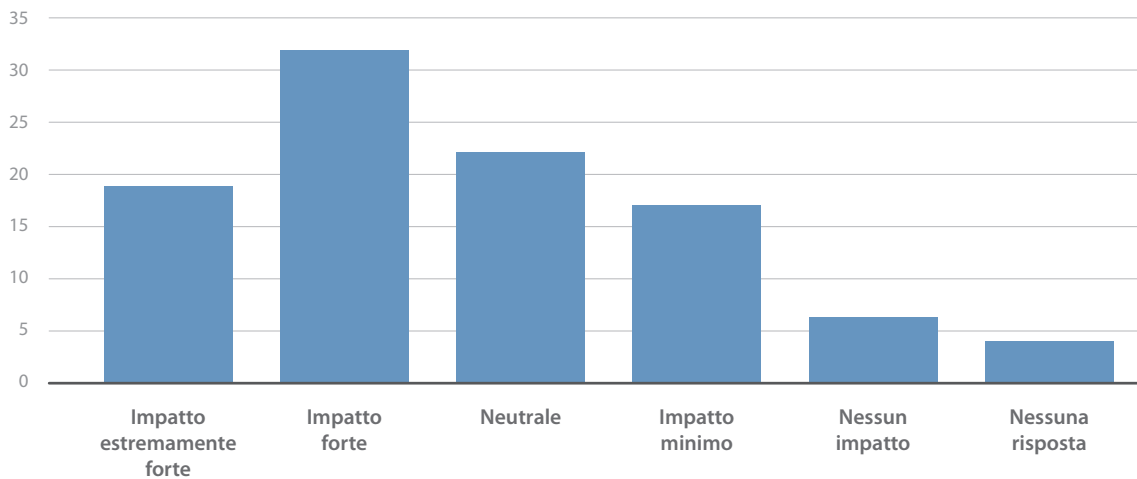


Grafico 3: Impatto della Covid-19 sulla TPVH, tutti i settori (%)

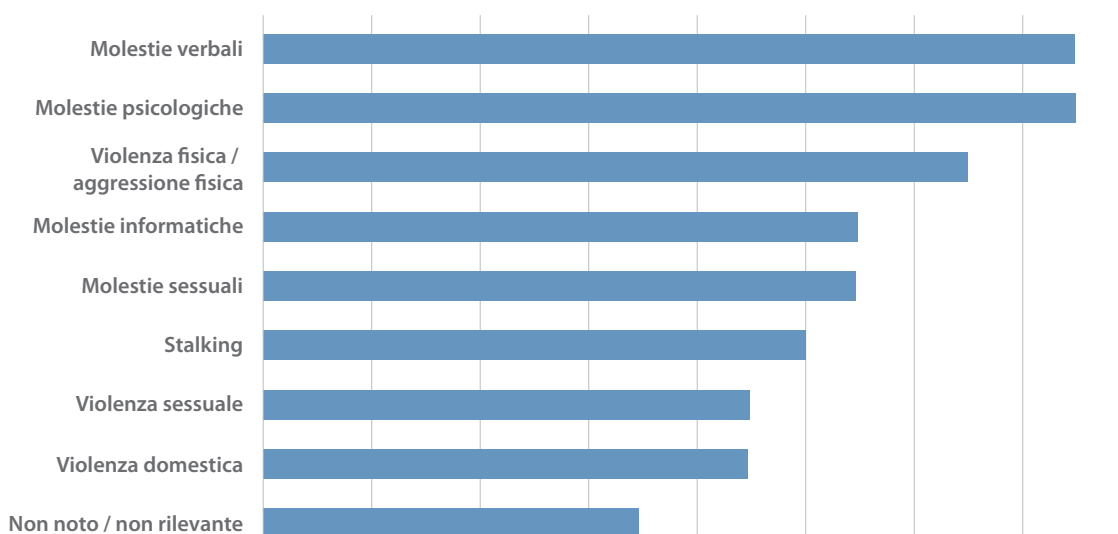


L'impatto maggiore sembra riguardare le modalità di erogazione dei servizi, tra cui la fornitura di servizi meno personalizzati, segnalata dal 40% degli intervistati, il ritiro dei servizi segnalato dal 17% degli intervistati e la necessità di spostare i servizi online per motivi di sicurezza, segnalata dal 5% degli intervistati. La maggioranza degli intervistati ha dichiarato che la pandemia di COVID-19 ha avuto un impatto estremamente grande o grande sulla TPVH, confermando le ricerche condotte in tutta Europa sul recente aumento della TPVH dall'inizio della pandemia. Il grafico 3 mostra che il 19% degli intervistati ha indicato un impatto estremamente grande, il 32% un impatto grande, il 22% un impatto neutro, il 17% un impatto minimo e il 6% nessun impatto.

Principali tipi di TPVH subite

Il grafico 4 illustra i diversi tipi di TPVH in tutti i settori, mostrando che le molestie verbali, seguite da quelle psicologiche e dalla violenza fisica/aggressione sono le forme più comuni di TPVH. Sul totale della violenza e molestie denunciate, il 15% è costituito da molestie verbali, il 15% da molestie psicologiche, il 13% da violenza fisica e aggressioni, seguite da molestie informatiche (11%), molestie sessuali (11%), stalking (10%), violenza domestica (10%). Un altro 7% non sapeva quali fossero le principali forme di TPVH nel proprio settore.

Grafico 4: Principali tipi di TPVH, tutti i settori (%)



Si osservano alcune differenze tra i vari settori. La violenza fisica è più elevata nei settori delle carceri, degli ospedali e dei trasporti rispetto agli altri settori, mentre le forme di molestie verbali, psicologiche e sessuali sono classificate a livelli simili in tutti i settori. Nel settore delle telecomunicazioni, la violenza fisica e le molestie verbali sono al primo posto, mentre nel settore dei trasporti le molestie verbali, seguite dalla violenza fisica, sono al primo posto. Nelle scuole secondarie, nei servizi per l'impiego e nei servizi di front desk il quadro è leggermente diverso: le molestie verbali, seguite da quelle psicologiche e dalla violenza fisica, sono al primo posto. Nelle carceri le molestie verbali sono al primo posto, seguite dalla violenza fisica.

In termini di misure introdotte per prevenire e affrontare la TPVH, molte parti sociali non hanno attuato misure per rispondere alla TPVH. La tabella 2 mostra le misure più comunemente riportate dagli intervistati provenienti da un contesto sindacale e datoriale (per non identificati si intendono gli intervistati che non hanno indicato di appartenere a un sindacato o a un'organizzazione del lavoro). Delle 165 risposte all'indagine, 21 organizzazioni (7 sindacati, 12 datori di lavoro, 2 non identificate), che rappresentano il 13% di tutti gli intervistati, hanno dichiarato di non essere a conoscenza di nessuna misura introdotta per porre fine alla TPVH, mentre il resto degli intervistati ha riferito che è stata introdotta almeno una misura.

Tabella 2: Iniziative introdotte sulla TPVH (n=165)

	Sindacato	Datore di lavoro	Non identificato	Totale
Sensibilizzazione e comprensione del problema	33	47	8	88 (53%)
Sostegno ai dipendenti vittime della TPVH	23	53	8	84 (51%)
Attuazione delle procedure di denuncia	16	52	7	75 (45%)
Monitoraggio delle denunce e follow-up	20	46	8	74 (44%)
Inclusione nella valutazione dei rischi e nei piani di prevenzione	25	35	5	65 (40%)
Contratti collettivi di lavoro	26	23	6	55 (33%)
Condivisione di buone pratiche tra le parti sociali	22	25	4	51 (31%)
Quadro politico per prevenire e gestire la TPVH	14	31	6	51 (31%)
Integrazione nella salute e la sicurezza sul lavoro	18	25	3	46 (28%)
Campagne di informazione rivolte a terzi	16	10	1	27 (16%)
Lobbying/campagne per una nuova legislazione	13	3	0	16 (10%)
Partenariati con ONG/associazioni di comunità	4	6	1	11 (7%)
Altro	4	8	2	14 (8%)
Nessuna misura introdotta	7	12	2	21 (13%)

L'iniziativa più importante riportata nell'indagine è la sensibilizzazione, secondo il 53% degli intervistati, che riguarda ad esempio l'informazione, la formazione e la promozione di una maggiore consapevolezza della TPVH tra i lavoratori e i dirigenti. Segue il sostegno alle vittime della TPVH che possono aver subito danni sia fisici che psicologici in seguito alla TPVH, segnalato come azione dal 51% degli intervistati, compresi servizi di sostegno specifici, ad esempio nell'ambito di programmi aziendali di sostegno ai dipendenti e di salute sul lavoro. L'istituzione di procedure di segnalazione e denuncia è un'altra importante area di attività, segnalata dal 45% degli intervistati, così come il monitoraggio delle denunce, segnalato dal 44% degli intervistati. Sebbene esistano procedure di denuncia, i sindacati aggiungono che i lavoratori nel complesso non denunciano la TPVH, sia per la scarsa fiducia nel meccanismo di denuncia, sia perché la TPVH è considerata parte del lavoro. Le buone pratiche includono lo sviluppo di meccanismi di segnalazione online e riservati, e la sensibilizzazione dei lavoratori per incoraggiare la segnalazione senza ritorsioni.

Un dato importante emerso da questa ricerca, e uno sviluppo relativamente recente, è l'inclusione della TPVH nelle valutazioni dei rischi e nei piani di prevenzione, come riferito dal 40% degli intervistati. In relazione a ciò, solo il 28% degli intervistati afferma che la TPVH è integrata nelle politiche di SSL. È evidente che i sindacati e i datori di lavoro stanno appena iniziando a sviluppare programmi di SSL e di valutazione dei rischi per includere la prevenzione della TPVH, e in alcuni casi sono state sviluppate valutazioni dei rischi separate e personalizzate.

Per quanto riguarda i CCL, solo il 33% degli intervistati riferisce che i CCL contengono clausole sulla TPVH, che portano a procedure migliori, risposte collettive e maggiore fiducia. Tuttavia, garantire la piena attuazione dei CCL è un problema permanente. Un altro 31% degli intervistati riferisce che esiste un quadro politico per prevenire e gestire il problema della TPVH. Un quadro politico, insieme ai CCL, può svolgere un ruolo fondamentale nel definire i codici di condotta, i meccanismi di segnalazione e denuncia, la prevenzione e la valutazione dei rischi, la formazione e la sensibilizzazione, tra le altre aree. La condivisione di buone pratiche tra le parti sociali è stata segnalata dal 31% degli intervistati, mentre le campagne informative mirate rivolte a terzi sono state segnalate solo dal 16% degli intervistati. Alcune organizzazioni sono state coinvolte in campagne specifiche per l'introduzione di una nuova legislazione che includa la prevenzione e/o l'obbligo per i datori di lavoro di affrontare la TPVH, comprese le campagne nazionali per la ratifica della Convenzione 190 dell'OIL, ha segnalato il 10% degli intervistati. La misura meno frequentemente segnalata riguarda i partenariati con le ONG e le associazioni di comunità per l'orientamento a servizi di consulenza specialistica e/o contro la violenza domestica, e i partenariati con le organizzazioni che possono contribuire alla sensibilizzazione e alla formazione, come segnalato da appena il 13% degli intervistati. Questo indica una delle numerose aree in cui potrebbero essere necessarie ulteriori indicazioni.

Inoltre, come illustrato nella tabella 3, le iniziative segnalate derivano da vari quadri politici, il più comune è una politica o un accordo sull'ambiente di lavoro o sulla SSL, una politica o un accordo su tutte le forme di violenza e molestie e misure politiche distinte sulla TPVH. Complessivamente, il 60% degli intervistati ha dichiarato che alcune misure sono state concordate congiuntamente, il 13% che sono state concordate congiuntamente, il 7% solo dal datore di lavoro, il 13% solo dal sindacato, mentre il 7% ha riferito che non è stata concordata alcuna misura.

Tabella 3: Tipi di misure politiche introdotte

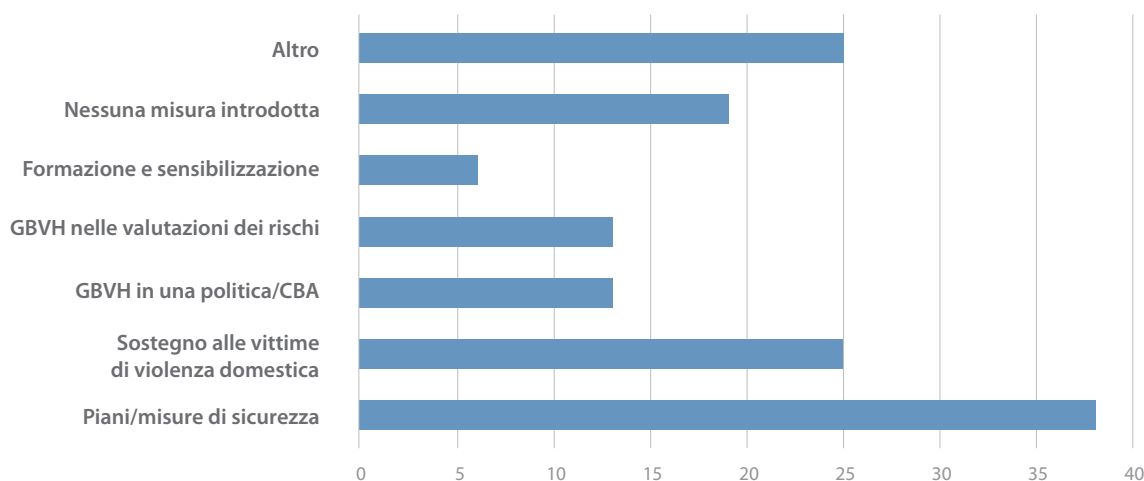
	Sindacato	Datore di lavoro	Non identificato	Totale
Ambiente di lavoro/SSL	18	28	7	53
Tutte le forme di violenza e molestie sul lavoro	11	27	5	43
Misure/politiche distinte sulla TPVH	9	10	1	20
Nessuna misura sulla politica pertinente introdotta	10	14	5	29
Altro	2	2	0	4
Senza risposta	9	6	1	16
Totale	59	87	19	165

Violenza e molestie di genere (GBVH)

Secondo la definizione della Convenzione OIL n. 190 (di cui si è parlato in precedenza), la GBVH è una forma di violenza e molestie rivolta a una persona a causa del suo sesso o genere, e comprende le molestie sessuali. La GBVH esiste a causa di relazioni di potere diseguali e di norme sociali dannose, che portano a disuguaglianze di genere sul lavoro, compreso il divario retributivo tra i sessi.

Alla luce dei livelli sempre più elevati di violenza contro le persone, un obiettivo importante della ricerca è stato quello di identificare risposte e negoziazioni politiche che rispondono alle esigenze di genere e che possono aiutare a prevenire e affrontare la violenza e le molestie di genere. Solo il 45% degli intervistati ha dichiarato di avere politiche, accordi o altre iniziative che affrontano la TPVH da una prospettiva di genere. Come illustrato nel grafico 5, il 37% degli intervistati ha introdotto piani di sicurezza, il 25% sostegno alle vittime, il 14% una politica o un CCL sulla GBVH e il 6% sistemi di formazione e sensibilizzazione. Il 19% ha riferito di non aver introdotto alcuna misura in materia di GBVH. Questi risultati suggeriscono che la GBVH è un'area in cui sono necessarie ulteriori indicazioni per sostenere l'integrazione della GBVH nelle politiche e le procedure.

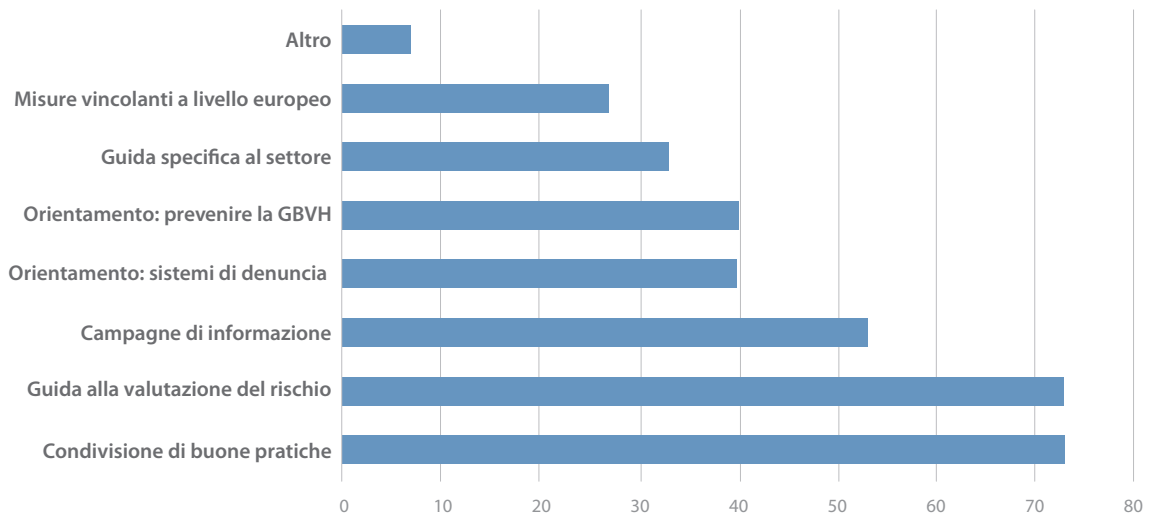
Grafico 5: Misure per prevenire e affrontare la GBVH da parte di terzi, tutti i settori (%)



Sensibilizzazione e aggiornamento delle Linee guida multisettoriali

Ai partecipanti all'indagine è stato chiesto di indicare le misure che, a loro avviso, potrebbero aiutare le parti sociali a prevenire e affrontare la TPVH. Come illustrato nel grafico 6, le misure più importanti suggerite riguardano la condivisione di buone pratiche e la guida alla valutazione dei rischi, seguite da campagne informative per terze parti, sistemi di denuncia efficaci e affidabili, guida alla GBVH e guida più dettagliata e specifica per settore sulla TPVH. Inoltre, il 27% degli intervistati, soprattutto sindacati, ha sottolineato la necessità di misure vincolanti sulla TPVH a livello europeo.

Grafico 6: Misure per aiutare le parti sociali a porre fine alla TPVH (%)



In relazione alle Linee guida multisetoriali, l'indagine mostra un basso livello di conoscenza delle Linee guida. Nel complesso, il 70% degli intervistati ha dichiarato di non essere a conoscenza delle Linee guida. La consapevolezza è migliore tra i datori di lavoro, rispetto ai sindacati, e i livelli di consapevolezza sono altrettanto bassi in tutti i settori. I livelli più alti di consapevolezza si riscontrano nel settore dell'istruzione e quelli più bassi nel settore carcerario. Il numero di datori di lavoro che conoscono le Linee guida è leggermente superiore a quello dei sindacati, anche se si prevede che il progetto e la partecipazione di sindacati e datori di lavoro ai webinar contribuiranno ad aumentare la consapevolezza sulle Linee guida, compreso il loro aggiornamento. L'indagine chiedeva anche alcune informazioni su come le Linee guida potrebbero essere aggiornate, e gli intervistati hanno evidenziato la necessità di misure giuridicamente vincolanti in materia di TPVH, di un migliore follow-up dei casi di TPVH, di maggiori indicazioni settoriali, di disposizioni più incisive sulla GBVH e di una migliore integrazione della violenza e le molestie interne ed esterne.

Non fa
parte
del
mio
lavoro

Sezione 3: Quadro giuridico e politico sulla TPVH

Questa sezione offre una panoramica dei quadri giuridici e politici internazionali, europei e nazionali rilevanti per la TPVH.

3.1 Quadro giuridico e politico dell'Unione Europea (UE)

Il quadro giuridico dell'UE comprende le direttive sulla parità di trattamento e la non discriminazione e sulla salute e la sicurezza sul lavoro (SSL), nessuna delle quali fa riferimento esplicito alla violenza o le minacce interne ed esterne sul lavoro. Sebbene la loro applicazione sia rilevante per le situazioni in cui le molestie e le molestie sessuali sono perpetrate da terzi, resta un'importante lacuna politica dell'UE. Le uniche misure politiche europee che fanno riferimento alla TPVH sono l'accordo intersettoriale europeo non vincolante tra le parti sociali sulla violenza e le molestie, concordato nel 2007, e le Linee guida multisettoriali del 2010, su cui si concentra il presente rapporto.

Accordo quadro europeo sulla violenza e le molestie sul lavoro (BusinessEurope et al. 2007). L'accordo firmato dalle parti sociali europee riconosce che "diverse forme di molestie e violenza... possono essere fisiche, psicologiche e/o sessuali" e che la violenza e le molestie possono verificarsi "tra colleghi, tra superiori e subordinati o da parte di terzi come utenti/clienti, pazienti [o] studenti". Per attuare l'accordo sono state introdotte leggi, accordi nazionali e settoriali, anche attraverso accordi nazionali delle parti sociali in Francia, Italia, Danimarca e Paesi Bassi (Business Europe et al. 2011).

Le molestie e le molestie sessuali sono definite nelle direttive antidiscriminazione relative al diritto del lavoro e all'accesso e alla fornitura di beni e servizi. Tra questi:

- Parità di trattamento tra uomini e donne per quanto riguarda l'accesso al lavoro, la formazione, la promozione e le condizioni di lavoro (Direttiva 2006/54/CE)
- Parità di trattamento tra uomini e donne nell'accesso a beni e servizi e la loro fornitura (2004/113/CE)
- Parità di trattamento per motivi di religione o convinzioni personali, disabilità, età o orientamento sessuale in materia di occupazione e condizioni di lavoro (Direttiva 2000/78/CE)
- Parità di trattamento tra le persone indipendentemente dalla razza o dall'origine etnica per quanto riguarda l'accesso al lavoro, la formazione, le condizioni di lavoro, l'appartenenza a un'organizzazione professionale (datori di lavoro o sindacati), l'istruzione, la sicurezza sociale e l'assistenza sanitaria, l'accesso a beni e servizi e la loro fornitura, compreso l'alloggio (Direttiva 2000/43/CE)

Le direttive gettano le basi per le leggi nazionali che affrontano le molestie, le molestie sessuali e le molestie razziali, come forma di discriminazione a livello nazionale.

Nel caso della Direttiva 2006/54/CE, le molestie sessuali sono descritte come una forma di discriminazione sessuale e sono definite come "...qualsiasi forma di comportamento indesiderato di natura sessuale, verbale, non verbale o fisica, che abbia lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una persona, in particolare quando crea un ambiente intimidatorio, ostile, degradante, umiliante od offensivo per la persona". Si fa riferimento al ruolo dei datori di lavoro che "...dovrebbero essere incoraggiati a intraprendere misure per combattere tutte le forme di discriminazione sessuale e, in particolare, ad adottare misure preventive contro le molestie e le molestie sessuali sul lavoro, in conformità con la legislazione e la prassi nazionale.

Nelle Direttive 2000/43 e 2004/113, le molestie sono definite allo stesso modo come "...comportamenti indesiderati...aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una persona e di creare un ambiente intimidatorio, ostile, degradante, umiliante od offensivo per la persona".

In pratica, le parti sociali hanno cercato di affrontare la TPVH come una questione di salute e sicurezza sul lavoro (SSL), come previsto dalla Direttiva quadro SSL (89/391/CEE).

La Direttiva 89/391/CEE concernente l'attuazione di misure volte a promuovere il miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori durante il lavoro stabilisce il quadro e i principi relativi alla prevenzione e alla protezione dei lavoratori in relazione agli infortuni e alle malattie professionali, alla tutela della salute e della sicurezza, alla prevenzione, alla valutazione e all'eliminazione dei rischi e dei fattori di infortunio, con la partecipazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti, al fine di "...promuovere il miglioramento della salute e della sicurezza dei lavoratori durante il lavoro".

Sebbene la direttiva quadro non definisca la violenza e le molestie, si deduce che la violenza e le molestie, compresa la TPVH, sono un grave rischio per la SSL e che i fattori psicosociali hanno un impatto sulla salute fisica e mentale e sul benessere. La direttiva stabilisce che il datore di lavoro ha l'obbligo di effettuare una valutazione dei rischi e di adottare tutte le misure ragionevoli per prevenire le minacce individuate. Inoltre, consente ai lavoratori di lasciare il luogo di lavoro in caso di "pericolo grave, imminente e inevitabile", ma senza specificare i rischi psicosociali o i rischi di TPVH. Proposte per una nuova direttiva sui rischi psicosociali sul lavoro sono state avanzate dalla CES (2018) e da Eurocadres nella piattaforma EndStress.eu,⁴ con il sostegno del Parlamento europeo (2022).

Il Quadro strategico dell'UE in materia di salute e sicurezza sul lavoro 2021-2027 (Commissione europea 2022) è la prima strategia per la SSL a fare riferimento specifico alla violenza e le molestie sul lavoro nel contesto della proposta di decisione del Consiglio che autorizza gli Stati membri a ratificare, nell'interesse dell'UE, la Convenzione n. 190

⁴ <https://www.eurocadres.eu/news/the-endstress-eu-campaign-reaches-the-european-parliament/>

dell'OIL e la prossima proposta legislativa sulla prevenzione e la lotta contro la violenza di genere contro le donne e la violenza domestica, come annunciato nella strategia per la parità di genere 2020-2025. Il Quadro strategico chiede anche di “rafforzare la preparazione per potenziali crisi sanitarie future” e “la necessità di immaginare possibili scenari del futuro della salute sul lavoro”. Un ulteriore importante sviluppo è rappresentato dal recente accordo con la Commissione Europea (2022) per il riconoscimento da parte degli Stati membri della **COVID-19 come malattia professionale.**

La Direttiva 2012/29/UE che istituisce norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime di reato e che sostituisce la Decisione quadro 2001/220/GAI del Consiglio, contiene norme minime comuni in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime. La direttiva rafforza i diritti delle vittime di reato, garantendo loro un livello minimo di diritti, protezione, sostegno e accesso alla giustizia, a prescindere dalla loro nazionalità e in qualsiasi parte dell'UE il reato sia stato commesso. La direttiva prevede una protezione contro le ritorsioni e la vittimizzazione ripetuta, ad esempio nel caso in cui un lavoratore denunci un reato o avvii un procedimento giudiziario, che potrebbe avere un impatto anche sul luogo di lavoro.

Nel marzo 2022 la Commissione europea ha pubblicato la proposta di direttiva **sulla violenza contro le donne e la violenza domestica**, la prima direttiva di questo tipo nell'UE. Pur mirando a recepire la Convenzione di Istanbul⁵ nel diritto dell'UE e a far assumere agli Stati membri la responsabilità nell'intraprendere azioni coordinate per porre fine alla violenza contro le donne, alcune parti sociali hanno espresso preoccupazione per il limitato riferimento al ruolo delle parti sociali e della contrattazione collettiva nel concordare misure per porre fine alla violenza contro le donne nel mondo del lavoro, e in particolare alla TPVH, alla prevenzione della GBVH,⁶ compresi i congedi retribuiti per affrontare gli effetti della violenza domestica sul lavoro. Ciò comporterebbe un vuoto politico per un approccio globale alla violenza contro le donne nel mondo del lavoro, compresa la violenza domestica, la digitalizzazione e la violenza informatica, e il ruolo vitale svolto dalle parti sociali.

Una dichiarazione congiunta presentata alla Commissione europea da alcune delle parti sociali del progetto TPVH (FSESP, CESI, ETUCE, CCRE 2021) chiede coerenza politica e che la direttiva

⁵ La Convenzione del Consiglio d'Europa sulla prevenzione e la lotta alla violenza nei confronti delle donne e la violenza domestica (Convenzione di Istanbul) stabilisce misure per proteggere le donne da ogni forma di violenza e per prevenire, perseguire ed eliminare la violenza contro le donne e la violenza domestica. Si riferisce alle molestie sessuali affermando che “le Parti adottano le necessarie misure legislative o di altro tipo per garantire che qualsiasi forma di comportamento indesiderato verbale, non verbale o fisico di natura sessuale con lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una persona, in particolare quando crea un ambiente intimidatorio, ostile, degradante, umiliante od offensivo, sia soggetto a sanzioni penali o ad altre sanzioni giuridiche”. (Articolo 40). Viene lanciato un appello ai datori di lavoro, “...incoraggiando i datori di lavoro, compresi quelli del settore privato, a promuovere la partecipazione delle donne alla forza lavoro e ad adottare politiche che riconoscano che la violenza è un ostacolo all'occupazione femminile”. (Articolo 12)

⁶ L'articolo 37 sulla formazione e l'informazione dei professionisti stabilisce che: “Le persone con funzioni di supervisione sul luogo di lavoro, sia nel settore pubblico che in quello privato, devono ricevere una formazione su come riconoscere, prevenire e affrontare le molestie sessuali sul lavoro, anche per quanto riguarda la valutazione dei rischi relativi alla salute e la sicurezza sul lavoro, per fornire sostegno alle vittime colpite e rispondere in modo adeguato. Tali persone e i datori di lavoro devono ricevere informazioni sugli effetti della violenza contro le donne e della violenza domestica sul lavoro e sul rischio di violenza da parte di terzi.” L'articolo 21 riguarda gli ordini di protezione che “... vietano all'autore del reato o all'indagato di entrare nell'abitazione o nel luogo di lavoro della vittima o di contattare in qualsiasi modo la vittima o le persone a suo carico”.

sia saldamente radicata in un approccio alla SSL e allineata con le norme C190 e R206 dell'OIL, oltre a misure per mitigare gli effetti della violenza domestica nel mondo del lavoro. Ulteriori questioni sono state sollevate dalla CES (2022) e dal Comitato economico e sociale europeo (CESE 2022) in merito alla centralità del dialogo sociale e della contrattazione collettiva, alla valutazione dei rischi in base al genere e al diritto al congedo retribuito e ad altre forme di supporto sul luogo di lavoro per le vittime di violenza domestica.

3.2 Organizzazione Internazionale del Lavoro

La Convenzione n. 190 dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL) e la relativa Raccomandazione n. 206 sono i primi strumenti internazionali che affrontano la violenza e le molestie, compresa la TPVH, come parte di un approccio progressivo, inclusivo e globale per porre fine a tutte le forme di violenza e molestie nel mondo del lavoro.

Il sistema comprende tutti i tipi di lavoro e di accordi contrattuali, con standard fissati nel più ampio contesto della salute e della sicurezza sul lavoro, dell'uguaglianza di genere, della non discriminazione e dei diritti fondamentali sul lavoro, tra cui la libertà di associazione e la contrattazione collettiva per eliminare la violenza e le molestie. Il preambolo della Convenzione riconosce "...il diritto di tutti ad un mondo del lavoro libero dalla violenza e dalle molestie, ivi comprese la violenza e le molestie di genere".

Ai fini della Convenzione, la violenza e le molestie sono definite all'articolo 1 come segue:

(a) l'espressione "violenza e molestie" nel mondo del lavoro indica un insieme di pratiche e 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;

(b) 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.

La C190 affronta **la violenza e le molestie da parte di terzi** (utenti, clienti, studenti e il pubblico) come parte di una definizione integrata di tutte le forme di violenza e molestie, anziché trattarle come un fenomeno separato. La Convenzione stabilisce che le leggi e gli obblighi dei datori di lavoro "devono tenere conto della violenza e le molestie che coinvolgono terzi, ove applicabile". È la prima volta che la TPVH, insieme alla violenza domestica, viene inclusa in una definizione completa di violenza e molestie in un trattato internazionale. Questo va oltre quanto previsto dal quadro giuridico dell'UE, che attualmente non definisce la TPVH né stabilisce obblighi espliciti per i datori di lavoro atti a prevenire e affrontare la TPVH, compresa la violenza domestica e gli effetti della digitalizzazione.

La **violenza domestica** è un'ulteriore forma di violenza e molestie sul lavoro, trattata dalla C190 e la R206, che riconosce le responsabilità del datore di lavoro nell'attenuare gli effetti della violenza domestica sul lavoro.

Violenza domestica: disposizioni nella C190 e la R206

Convenzione dell'OIL n. 190:

“Rilevando come la violenza domestica possa avere ripercussioni sull'occupazione, la produttività e la salute e sicurezza e che i governi, le organizzazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori, e le istituzioni del mercato del lavoro possano adoperarsi, nel quadro di altre misure, al fine di identificare, reagire e intervenire sulle conseguenze della violenza domestica.” (Premessa)

La Convenzione invita i governi a “...riconoscere gli effetti della violenza domestica e, nella misura in cui ciò sia ragionevolmente fattibile, attenuarne l'impatto nel mondo del lavoro”. (Articolo 10f)

Raccomandazione dell'OIL n. 206:

Le politiche volte ad attenuare i rischi di violenza domestica possono includere:

- (a) congedi per le vittime di violenza domestica;
- (b) modalità di lavoro flessibili e protezione per le vittime di violenza domestica;
- (c) protezione temporanea contro il licenziamento per le vittime di violenza domestica, a seconda dei casi.
- (d) l'inclusione della violenza domestica nella valutazione dei rischi sul lavoro;
- (e) un sistema di orientamento ai servizi pubblici di attenuazione della violenza domestica, se esistente; e
- (f) sensibilizzazione sugli effetti della violenza domestica.

Di conseguenza, sia la TPVH che la GBVH sono parte integrante di un'ampia definizione di violenza e molestie, che ne garantisce l'inclusione in tutti gli obblighi pertinenti per governi, datori di lavoro e lavoratori. Inoltre, la C190 si basa su un **approccio intersezionale** riconoscendo che alcuni gruppi di lavoratori affrontano forme di discriminazione multiple e intersecanti e possono essere più a rischio per motivi di genere, origine etnica, classe sociale, migrazione o status di rifugiato, età, orientamento sessuale, religione o disabilità. La Convenzione n. 190 stabilisce **obblighi per i governi**, ai quali si chiede di imporre obblighi ai datori di lavoro, in consultazione con i lavoratori e i sindacati, per prevenire la violenza e le molestie, affrontare i rischi di violenza e molestie, compresi i rischi psicosociali, proteggere i lavoratori, in particolare le donne e i lavoratori in situazioni lavorative vulnerabili, e fornire rimedi ai lavoratori colpiti da violenza e molestie, che sono colpiti in modo sproporzionato dalla GBVH.

Alla fine del 2022, la C190 era stata ratificata da 23 Paesi, tra cui tre Paesi dell'UE (Grecia, Italia e Spagna) e altri due Paesi europei (Albania e Regno Unito). Una decisione del Consiglio per la ratifica da parte dell'UE è ancora in sospeso, tuttavia sono stati fatti pochi progressi al riguardo

in seno al Consiglio europeo.⁷ Secondo la CSI (2022), entro il 2023 la Convenzione sarà stata ratificata da 50 Paesi, molti dei quali sono Stati membri dell'UE.

Convenzione dell'OIL sulla Discriminazione (Impiego e Professione) n. 111 (1958).

Rilevante è anche la Convenzione dell'OIL n. 111, che secondo il Comitato di esperti dell'OIL sull'applicazione delle convenzioni e raccomandazioni (CEACR) definisce le molestie sessuali come una forma di discriminazione sessuale (OIL 2003). Le definizioni di molestie sessuali includono sia le cosiddette *quid pro quo* che un *ambiente ostile*⁸ come elementi di molestie sessuali. Nel frattempo, la C111 è stata ratificata da 175 Paesi in tutto il mondo.

3.3 Leggi nazionali che affrontano la TPVH

Le leggi nazionali che affrontano la TPVH, a volte come parte di un approccio globale alla violenza e le molestie, si trovano nelle leggi antidiscriminazione, sulla SSL, sul lavoro e sul diritto penale. Di seguito sono riportati alcuni esempi tratti da una selezione di Paesi per illustrare le diverse disposizioni legislative.

La TPVH nelle leggi nazionali sulla salute e la sicurezza

La prevenzione della TPVH è ampiamente trattata nelle leggi nazionali sulla SSL, i cui esempi sono riportati nel riquadro 1. Queste leggi spesso stabiliscono obblighi chiari relativi alla prevenzione della violenza e le molestie e alla valutazione dei rischi, nonché alla gestione dei rischi psicosociali nell'ambiente di lavoro, come nel caso di Belgio, Danimarca, Irlanda, Paesi Bassi, Slovenia e Svezia (ETUI 2021; CES 2017).

⁷ Il Consiglio europeo non ha preso alcuna decisione sulla proposta di decisione del Consiglio che autorizza gli Stati membri a ratificare, nell'interesse dell'Unione europea, la Convenzione n. 190 (COM/2020/24 definitivo). Si vedano le campagne sindacali a sostegno della ratifica nella CSI (2022).

⁸ Le molestie sessuali **quid pro quo** includono: qualsiasi comportamento fisico, verbale o non verbale di natura sessuale e qualsiasi altro comportamento basato sul sesso che incida sulla dignità delle donne e degli uomini, che sia sgradito, irragionevole e offensivo per il/la ricevente. Il rifiuto di, o la sottomissione a, tali comportamenti da parte di una persona è usato esplicitamente o implicitamente per prendere una decisione che influisce sul suo lavoro. Questo può accadere se siffatti comportamenti vengono utilizzati per motivare una decisione inerente a una nomina o una promozione, a un aumento di stipendio o alla proroga di un contratto. Le molestie sessuali riguardanti un **ambiente di lavoro ostile** comportano una condotta che crea un ambiente di lavoro degradante, intimidatorio o ostile, come raccontare barzellette di natura sessuale, isolare una donna sul luogo di lavoro, fare commenti che interrompono la capacità di lavorare di una persona, determinando un ambiente di lavoro ostile e umiliante.

Riquadro 1: Esempi di TPVH nelle leggi nazionali sulla SSL

Belgio: La violenza e le molestie sul lavoro, compresa la TPVH, sono trattate nella normativa sul benessere sul lavoro. Il Decreto reale sulla Prevenzione dei rischi psicosociali sul lavoro (2014) fa specifico riferimento a rischi psicosociali, quali stress, burnout e conflitti interpersonali.

Irlanda: La TPVH è trattata nell'ambito del Safety, Health and Welfare at Work Act. Nel 2021 l'Autorità per la salute e la sicurezza e la Commissione per le relazioni sul lavoro hanno pubblicato un Codice SSL aggiornato sulla prevenzione e la risoluzione del mobbing sul lavoro, a seguito di consultazioni con le parti sociali.

Paesi Bassi: La prevenzione della TPVH e gli obblighi per i datori di lavoro di prevenire la TPVH sono inclusi nella legge sulle condizioni di lavoro. I datori di lavoro devono introdurre una politica per ridurre la pressione lavorativa e i rischi psicosociali nei luoghi di lavoro, compresi fattori quali molestie sessuali, aggressioni e violenza, mobbing e problemi di carico di lavoro, e un protocollo relativo a comportamenti indesiderati, anche da parte di terzi. Questi problemi vengono affrontati attraverso uno strumento obbligatorio di valutazione e analisi dei rischi (in olandese RI&E); viene inoltre istituito un ruolo per una "persona di fiducia" che fornisce consulenza e supporto sul luogo di lavoro.

Danimarca: La legge sulla salute e la sicurezza sul lavoro attribuisce ai datori di lavoro la responsabilità di prevenire e rispondere alle molestie sul lavoro, anche da parte di terzi, e include i rischi psicosociali sul lavoro che contribuiscono alla violenza e le molestie. L'ordine esecutivo 2020 sull'ambiente di lavoro psicosociale riguarda i comportamenti offensivi, il mobbing e le molestie sessuali. La TPVH è definita come "la situazione in cui persone che non sono dipendenti o datori di lavoro dell'azienda, compresi cittadini e clienti, usano violenza contro i lavoratori o i datori di lavoro" (S.25), e si deve tenere conto della violenza legata al lavoro al di fuori dell'orario di lavoro e del lavoro in solitario.

In alcuni Paesi la legge prevede che le parti sociali prevenano congiuntamente la violenza e le molestie, compresa la TPVH, attraverso comitati aziendali sulla SSL. In Francia, ad esempio, il comitato per la salute e la sicurezza sul lavoro, il Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), è incaricato di individuare e prevenire la violenza. In Italia, sindacati e datori di lavoro partecipano alla commissione nazionale tripartita sulla SSL, che sta elaborando nuove norme che imporranno ai datori di lavoro di includere la violenza e le molestie nella valutazione dei rischi. Attualmente i Comitati Unici di Garanzia (CUG) obbligano i datori di lavoro a mettere in atto iniziative di prevenzione della violenza o le molestie sul lavoro, ad esempio attraverso l'assistenza alle vittime e l'informazione e la sensibilizzazione.

Leggi penali e del lavoro che si occupano di violenza e molestie, molestie sessuali e TPVH

Le molestie sessuali e la TPVH sono state affrontate in recenti emendamenti alle leggi penali e del lavoro, di cui si trovano esempi in Francia, Italia e Spagna (si veda il riquadro 2).

Riquadro 2: Esempi di recenti emendamenti alle leggi penali e del lavoro in Bulgaria, Italia, Francia e Spagna che si occupano di TPVH

Bulgaria: Il codice penale bulgaro è stato modificato nel 2013 per criminalizzare la violenza e le molestie contro i dipendenti pubblici, come insegnanti e funzionari pubblici. Il risultante articolo 131(2) del codice penale prevede la condanna degli autori di violenza contro i dipendenti pubblici, quando le lesioni fisiche sono avvenute nel corso o in relazione all'esercizio delle loro mansioni o funzioni. Può trattarsi di uno studente o di un familiare. La legge è stata modificata dopo una campagna del sindacato degli insegnanti, portando a una significativa riduzione dei livelli di TPVH.

Italia: La legge n. 113/2020⁹ è stata adottata per affrontare la violenza contro gli operatori sanitari e socio-sanitari, includendo i professionisti sanitari negli ospedali e nelle strutture di comunità e gli operatori che forniscono servizi di assistenza sociale negli enti locali e nelle associazioni di servizi sociali. Inoltre, sono state estese le pene detentive da 4 a 16 anni in caso di lesioni gravi o gravissime al personale sanitario ed è stata aumentata la sanzione amministrativa da 500 a 5000 euro per atti di violenza, abuso, offesa o molestie nei confronti degli operatori sanitari. È stato istituito un Osservatorio nazionale sulla sicurezza degli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie, con una rappresentanza del governo nazionale e regionale, degli ordini professionali e dei sindacati, per svolgere ricerche e raccogliere dati per ridurre i rischi di violenza e molestie a cui sono esposti gli operatori sanitari, monitorare l'attuazione delle misure di sicurezza, promuovere la formazione e condividere le migliori pratiche. È stata istituita una Giornata nazionale di educazione e prevenzione contro la violenza nei confronti del personale sanitario (12 marzo) per sensibilizzare l'opinione pubblica sulla violenza e le molestie, con la partecipazione di datori di lavoro e sindacati. Come riportato dalla CGIL nel webinar del progetto sulla valutazione dei rischi, tenutosi il 25 ottobre 2021: "Per la prima volta ai lavoratori di questo settore è stata fornita una rete di sicurezza."

Francia: Dal 1 gennaio 2021 sono entrati in vigore nuovi obblighi per i datori di lavoro francesi in merito alla fornitura di informazioni sul luogo di lavoro per la presentazione di denunce civili e penali per molestie sessuali e comportamenti sessisti, oltre ai recapiti delle autorità competenti, come l'ispettore del lavoro o il medico del lavoro. Nell'ambito della legge sulla contrattazione, sono state negoziate clausole specifiche nei contratti collettivi di lavoro (CCL) e nei piani d'azione sulla parità di genere in ambito professionale, compresa la TPVH, con le aziende di oltre 250 dipendenti. Nelle aziende più piccole, il datore di lavoro deve designare un responsabile delle pari opportunità o delle risorse umane che si occupi dell'informazione e del supporto ai dipendenti. Nel servizio pubblico, ad esempio, le misure obbligatorie sono incluse nei piani d'azione professionali per la parità di genere, con l'obbligo per i datori di lavoro di istituire un sistema per la segnalazione, il trattamento e il monitoraggio della GBVH.

Nel 2016 il governo francese ha modificato la legge sul pubblico impiego del 1983 per introdurre l'obbligo per i datori di lavoro di provvedere alla "tutela funzionale" dei lavoratori, attraverso una protezione completa, un supporto legale, psicologico e pratico per i lavoratori contro la TPVH.

⁹ <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/09/09/20G00131/sg>

Inoltre, consente a un'autorità pubblica di costituirsi parte civile in un procedimento giudiziario contro un autore di reato. La tutela funzionale è stata integrata da un decreto di marzo 2018 che ha reso obbligatoria la mediazione preventiva (Médiation Préalable Obligatoire) in tutte le controversie riguardanti la funzione pubblica locale e regionale.

Spagna: La legislazione richiede che i datori di lavoro introducano politiche atte a porre fine alla violenza e le molestie, anche attraverso protocolli sul lavoro in materia di molestie e molestie sessuali. I protocolli sulle molestie sessuali e le disposizioni sulla violenza domestica come problema di lavoro sono stati concordati nei piani aziendali per la parità di genere. Esistono protocolli distinti sulla TPVH come questione di SSL, con conseguente separazione della violenza e delle molestie interne ed esterne. La legge obbliga le parti sociali a concordare piani per la parità di genere, comprese le disposizioni sulla violenza di genere, nelle aziende con più di 50 dipendenti, che sono previsti dalla legge organica 3/2007, del 22 marzo 2007, modificata nel 2021 per essere applicabile alle aziende con più di 50 dipendenti.

Leggi sulla violenza domestica come problema di lavoro

Come già menzionato, la **violenza domestica** è riconosciuta a livello internazionale come una forma di GBVH sul lavoro, in virtù della Convenzione n. 190 e della Raccomandazione n. R206 dell'OIL. Un numero crescente di leggi affronta questo problema, grazie agli sviluppi progressivi e all'introduzione nella legge di congedi retribuiti per violenza domestica in Australia, Canada e Nuova Zelanda (OIL/Pillinger 2022, di prossima pubblicazione; Pillinger et al. 2022; CES 2017). Esempi di leggi che si occupano di violenza domestica sono riportati nel riquadro 3.

Riquadro 3: Leggi sulla violenza domestica come problema di lavoro

Italia: La legge del 2016 prevede un programma di protezione per le vittime di violenza domestica e un congedo retribuito per violenza domestica fino a 3 mesi, basato sugli stessi principi del congedo di maternità. I lavoratori possono passare da un lavoro a tempo pieno a uno a tempo parziale o usufruire del congedo su base flessibile. I diritti devono essere negoziati nei contratti collettivi.

Spagna: La legge organica 1/2004 sulla protezione contro la violenza domestica prevede un congedo per violenza domestica e altri supporti sul luogo di lavoro; i contratti collettivi di lavoro hanno esteso queste disposizioni, tra cui il congedo retribuito e il sostegno finanziario, nei piani aziendali per la parità di genere obbligatori per le aziende con più di 50 dipendenti. Le vittime di violenza domestica hanno anche diritto al sostegno e alla protezione sul luogo di lavoro e i diritti dei lavoratori del settore pubblico sono sanciti dall'articolo 82 della legge 7/2007 del 12 aprile, previsto nello statuto di base dei dipendenti pubblici.

Irlanda: il Work Life Balance and Miscellaneous Provisions Bill 2022 prevede 5 giorni di congedo retribuito per violenza domestica, protezione contro licenziamenti ingiusti e sostegno alle vittime di violenza domestica sul lavoro. Il disegno di legge fa seguito a una campagna sindacale per garantire che la legge sia pienamente conforme all'imminente ratifica della C190 da parte dell'Irlanda. Dovrebbe essere promulgato nel 2022. Il congedo può essere preso per accedere a servizi di assistenza medica o di altro tipo, consulenza, trasferimento e assistenza

legale. La legge che dovrebbe essere promulgata nel 2022 sarà riesaminata entro due anni per determinare se il congedo retribuito possa essere esteso a 10 giorni.

Regno Unito: Non esistono disposizioni di legge che prevedano un supporto sul luogo di lavoro in caso di violenza domestica; tuttavia, la legge sugli abusi domestici è stata emendata nel 2021 per includere l'introduzione di ordini di protezione sul luogo di lavoro, a seguito di una campagna di successo condotta dal sindacato del servizio pubblico, UNISON.

Non fa
parte
del
mio
lavoro

Sezione 4: Azioni realizzate dalle parti sociali

4.1 Introduzione

Questa sezione esamina le azioni messe in atto dalle parti sociali per prevenire e affrontare la TPVH. **Questa sezione riassume oltre 40 esempi di iniziative congiunte tra sindacati e datori di lavoro che vanno dalle politiche aziendali, ai contratti collettivi e alla sensibilizzazione, nonché diverse iniziative specifiche dei sindacati e dei datori di lavoro che riguardano la prevenzione e il divieto di TPVH.** Questi esempi hanno contribuito a identificare buone pratiche e nuovi approcci per affrontare la TPVH.

Sulla base di questi esempi, insieme ai risultati della ricerca del progetto, alle discussioni tra le parti sociali e a una migliore comprensione dei fattori, delle cause e degli impatti scatenanti della TPVH, alcune questioni chiave discusse durante il progetto riguardano:

- L'importanza di cambiare la cultura del lavoro in modo che la TPVH non sia vista come "parte del lavoro", ma come una forma di violenza e molestie sul lavoro di importanza critica, con un impatto sia sulla qualità dei servizi forniti che sulla qualità della vita lavorativa dei lavoratori che forniscono tali servizi.
- L'importanza della consapevolezza, delle competenze e dell'impegno dei dirigenti e dei quadri nella prevenzione della TPVH, nella gestione e nel trattamento serio delle denunce e nel sostegno ai lavoratori colpiti dalla TPVH.
- Instillare una cultura della prevenzione attraverso la valutazione dei rischi, tenendo conto anche dei rischi psicosociali che si verificano a causa dell'organizzazione del lavoro, dei livelli di personale, dei meccanismi inadeguati per affrontare la TPVH e delle limitazioni di risorse. Ciò significa portare la prevenzione della TPVH al centro delle politiche settoriali e aziendali relative alla SSL, alla lotta alla discriminazione e alla parità di genere.
- La TPVH è variamente legata alla promozione di un ambiente di lavoro positivo, in cui le questioni relative alla qualità dei servizi e ai rischi di TPVH sono prese sul serio, e in cui si riconosce la necessità di affrontare le cause profonde e le cause scatenanti della TPVH, legate a condizioni di lavoro dignitose, garantendo livelli di personale e risorse adeguati per fornire servizi di buona qualità. A questo proposito, le parti del progetto hanno spesso sottolineato come gli obblighi e gli incentivi per i datori di lavoro siano fondamentali per prevenire la TPVH.
- Riconoscimento e migliore comprensione dei rischi di TPVH legati alla discriminazione, comprese le forme multiple e intersecanti di discriminazione, e il ruolo delle disuguaglianze di potere basate sul genere. Da un lato, i rischi maggiori derivano dal fatto che le donne lavorano prevalentemente in settori in cui sono regolarmente a contatto con utenti, clienti, ecc., mentre, dall'altro, esistono ulteriori vulnerabilità a causa delle disuguaglianze di genere nel mercato del lavoro e delle disuguaglianze di potere basate sul genere.

Un ulteriore fattore è la responsabilità dei datori di lavoro nel prevenire la TPVH. Uno sviluppo interessante è il riconoscimento dei fattori causali istituzionali, in particolare la violenza e le molestie istituzionali. In questo contesto, il ruolo e la responsabilità di istituzioni come la polizia, i sistemi giudiziari e i datori di lavoro/luoghi di lavoro nella prevenzione della TPVH sono fondamentali. Sebbene si tratti di una questione relativamente nuova, questa comprensione ha il potenziale per richiamare le organizzazioni alla responsabilità nell'affrontare le cause strutturali della TPVH (CESE 2022). In Francia, ad esempio, il mancato riconoscimento del burnout come malattia professionale e una sentenza del 20 dicembre 2019 contro France Télécom, hanno riconosciuto la responsabilità penale di France Télécom per una politica aziendale generale di "molestie morali istituzionali" (Lerouge 2021). Si tratta di una svolta significativa rispetto ai precedenti approcci giuridici alle molestie morali, che erano legati alle relazioni interpersonali e/o ai metodi di gestione. La sentenza è importante per la responsabilità giuridica che impone ai datori di lavoro di porre fine alla violenza e alle molestie istituzionali. Strettamente legata a questo aspetto è l'importanza di misure che affrontino il sessismo istituzionale e la relativa discriminazione di genere, profondamente radicati nelle pratiche lavorative e nelle norme culturali, che portano a disuguaglianze di potere che limitano l'accesso delle donne al potere economico, sociale e politico. Affrontare il sessismo istituzionale, comprese le molteplici forme di discriminazione, nelle leggi, nelle politiche, nelle norme e nella cultura, è essenziale per costruire una cultura dell'uguaglianza di genere e porre fine alla GBVH.

Molti esempi mostrano una tendenza generale verso politiche e accordi che combinano violenza e molestie interne ed esterne, che è l'approccio raccomandato dalla C190 e dalla R206 dell'OIL. Ciò consente di creare sistemi integrati che affrontano le interconnessioni tra le diverse forme di violenza e molestie, evidenziando al contempo le specificità legate alla TPVH e alla violenza domestica. Molti dei recenti accordi sulla GBVH in Francia e in Italia, ad esempio, adottano questo approccio, affrontando le molestie interne ed esterne, le molestie sessuali e la violenza domestica in un unico accordo (si veda sotto).

Le azioni messe in atto dalle parti sociali sono descritte nelle seguenti voci, rilevanti per l'aggiornamento delle Linee guida multisettoriali:

- Violenza e molestie di genere
- SSL, prevenzione e valutazione dei rischi
- Misure di sicurezza e gestione delle minacce
- Digitalizzazione
- Rimedi, protezione e risarcimento

4.2 Violenza e molestie di genere da parte di terzi

Prevenire e affrontare le conseguenze della TPVH richiede l'adozione di un approccio che risponda alle esigenze di genere, in particolare nei settori femminilizzati come la sanità e l'istruzione, dove le donne sono colpite in modo sproporzionato dalla TPVH. Ciò significa tenere conto della persistenza delle disuguaglianze di potere tra i sessi e del sessismo istituzionale sul lavoro, che ha l'effetto di normalizzare le molestie sessuali da parte di terzi e di ridurre le denunce. Di conseguenza, le autorità governative, i datori di lavoro e i fornitori di servizi pubblici hanno un ruolo importante nel contribuire a spostare la responsabilità da un individuo

a un'istituzione o a un'organizzazione nel porre fine alle molestie sessuali nel contesto della TPVH.

Altrettanto importante è il riconoscimento delle molteplici forme di discriminazione e dell'intersezione di diversi motivi di discriminazione, come il genere, la razza, la classe sociale o la disabilità. Le donne di colore e di minoranza etnica possono subire molestie perché sono donne, ma anche a causa della loro razza o etnia e/o del loro status di migranti, e di conseguenza possono trovarsi ad affrontare maggiori vulnerabilità sul luogo di lavoro, con conseguenti forme di violenza e molestie razziali e sessualizzate (OIL e UN Women 2019; Pillinger et al. 2022; EIGE 2020 e 2021). Anche i rischi di discriminazione religiosa sul lavoro sono rilevanti per comprendere le esperienze più intense di TPVH tra alcuni gruppi di lavoratori (Eurofound 2017).

Durante la pandemia c'è stato un aumento senza precedenti della GBVH che ha rafforzato e ampliato le disuguaglianze strutturali di genere e le relazioni di potere diseguali (OIL 2020; Commissione europea, 2020a; Pillinger et al. 2022). In considerazione dei crescenti livelli di TPVH nei servizi rivolti agli utenti, le parti sociali riconoscono l'importanza del dialogo sociale per gestire il cambiamento e affrontare le conseguenze della pandemia sulle donne lavoratrici. A questo proposito, il 23 giugno 2020 le parti sociali dei governi locali e regionali (EPSU e CCRE) hanno firmato una dichiarazione congiunta sulla pandemia di COVID-19, riconoscendo la necessità di risposte politiche sensibili al genere in settori quali l'organizzazione del lavoro, l'equilibrio tra lavoro e vita privata e il telelavoro. Nel riquadro 4 sono riportati undici esempi di misure adottate dalle parti sociali per affrontare la GBVH.

Riquadro 4: Esempi di buone pratiche: violenza e molestie di genere

Austria **Trasporti**

Il sindacato austriaco VIDA ha adottato una strategia e una priorità di lungo termine per affrontare la violenza e le molestie nel mondo del lavoro, in particolare la GBVH. Le azioni comprendono una campagna sindacale¹⁰ per la ratifica della C190; una formazione sindacale sulla GBVH; e attività di lobbying per ottenere una legislazione più severa con sanzioni contro gli autori di aggressioni al personale dei trasporti pubblici (2017) e del settore sanitario (2020). Le azioni settoriali nel settore ferroviario, nei trasporti pubblici e nella sanità, nei servizi sociali e nel settore sociale includono la protezione e la sicurezza delle donne e dei lavoratori LGBTI.

Bulgaria **Trasporti**

Il sindacato bulgaro dei trasporti FTTUB ha negoziato una serie di accordi collettivi di lavoro contenenti disposizioni sull'assistenza alle vittime e sul risarcimento nel settore dei trasporti urbani della capitale e di altre grandi città. Sono stati inoltre firmati accordi con molte aziende in diversi settori dei trasporti, tra cui l'accordo settoriale del 2014 nel settore dei trasporti urbani, che contiene un capitolo sulla violenza sul lavoro e la parità di genere, oltre a misure per la gestione dei rischi psicosociali sul luogo di lavoro come parte di un approccio di tolleranza zero a

¹⁰ www.tatortarbeitsplatz.at

tutte le forme di violenza sul lavoro. Il datore di lavoro deve attuare procedure in materia di violenza e molestie sul lavoro, tra cui un'indagine interna immediata, misure disciplinari, assistenza alle vittime e fornitura di sostegno per la salute mentale, il pagamento di un risarcimento per le vittime e misure per prevenire tutte le forme di violenza e molestie sul lavoro. Le disposizioni sulla protezione e il sostegno alle vittime di TPVH sono ora incluse nella maggior parte degli accordi nel settore dei trasporti. Per ottenere il riconoscimento del problema, il sindacato ha condotto indagini, campagne, sessioni informative e tavole rotonde per sensibilizzare l'opinione pubblica sul problema e rompere il silenzio sulla violenza contro le donne.

**Repubblica
Ceca
Sanità**

Un manuale per la prevenzione delle molestie sessuali nella pubblica amministrazione¹¹ fornisce indicazioni e strumenti per aiutare le autorità pubbliche, gli enti locali e altri datori di lavoro del settore pubblico, a prevenire le molestie sessuali sul lavoro e, quando si verificano, ad affrontarle con sensibilità ed efficacia.

**Danimarca
Intersettoriale**

Il 4 marzo 2022, la Confederazione danese dei sindacati (FH), la Confederazione dei datori di lavoro danesi e il Ministro per l'uguaglianza di genere hanno concluso un innovativo accordo nazionale tripartito sulle iniziative per porre fine alle molestie sessuali sul lavoro, che affronta le forme interne ed esterne di molestie sessuali, con misure che saranno attuate nella legge (FH et al. 2022). L'accordo segna un importante passo avanti in termini di migliore protezione, prevenzione e cambiamento di cultura sul luogo di lavoro. È prevista un'ampia gamma di misure vincolanti e obblighi rafforzati per i datori di lavoro e i lavoratori, comprese sanzioni più elevate per i datori di lavoro. Insieme alle liste di controllo APV (valutazione dei rischi) dell'Autorità danese per l'ambiente di lavoro, i cinque comitati di settore¹² sull'ambiente di lavoro (BFA) sono incoraggiati a prestare maggiore attenzione alle molestie sessuali e a includerle nel processo di valutazione dei rischi. Inoltre, l'Autorità danese per l'ambiente di lavoro deve preparare dichiarazioni annuali sul numero di decisioni e linee guida sulle molestie sessuali e sul mobbing interno ed esterno.

**Francia
SNCF**

Un accordo firmato dal Groupe SNCF e dai sindacati (CGT, UNSA-Ferroviaire, SUD-Rail e CFDT) nel 2021, si basa su accordi che risalgono al 2006. Il capitolo 4 dell'accordo comprende nuove disposizioni sulla violenza sessuale e di genere, compresa la TPVH, nonché il sostegno alle vittime di violenza domestica, la prevenzione con particolare attenzione ai gruppi più a rischio, come i tirocinanti, e l'estensione dell'attuale "barometro" sulla percezione del sessismo all'interno della SNCF affinché preveda la violenza sessuale. Entro tre mesi dall'entrata in vigore dell'accordo, il Gruppo HRD proporrà un processo per la gestione dei casi e una guida sulla gestione delle molestie sessuali e dei comportamenti sessisti. L'accento è posto sulla formazione di dirigenti e rappresentanti nominati in ogni azienda per

¹¹ Ombudsman et al. (2019) Prevence Sexuálního Obtěžování Ve Státní Správě. Repubblica Ceca. <https://www.mdcr.cz/MDCR/media/Dokumenty/Prevence-sexualniho-obtezovani-ve-statni-sprave.pdf>

¹² Cinque comitati di settore con rappresentanti delle parti sociali forniscono informazioni e orientamenti sull'ambiente di lavoro: welfare e pubblica amministrazione; edilizia; industria; commercio, finanza e studi professionali; trasporti, servizi, turismo e dalla terra alla tavola.

gestire le molestie sessuali sul lavoro. In termini di sicurezza, la SNCF ha inserito la lotta alla violenza sessuale su larga scala tra le priorità del Codice dei Trasporti (2016 - articolo L2251-1), che ha portato la SNCF a formare guardie di sicurezza e a collaborare con il dipartimento di polizia per prevenire le molestie sessuali e le aggressioni contro i lavoratori e gli utenti dei trasporti.

Francia
Settore pubblico

L'8 marzo 2013, il settore pubblico francese ha adottato il primo CCL sulla parità di genere sul lavoro. Il capitolo 4 prevede l'obbligo per il datore di lavoro di prevenire ogni tipo di violenza di genere sul lavoro, nonché la violenza domestica rilevata sul lavoro. Il documento stabilisce le definizioni, gli obblighi giuridici e le sanzioni, e prevede sessioni di formazione sulla salute e la sicurezza sul lavoro in relazione alla violenza di genere per tutti i nuovi dipendenti pubblici e i dirigenti assunti nel settore pubblico. Sottolinea l'importanza del ruolo della prevenzione, compresa la TPVH, nei comitati aziendali per la SSL (Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, CHSCT) che sono incaricati per legge di individuare e prevenire la violenza.

Germania
Trasporti

Accordo aziendale di Deutsche Bahn AG del gennaio 2016 "sulla parità di trattamento e protezione contro le molestie (sessuali) e la discriminazione". Include gli obblighi giuridici dell'ADG (procedura di appello, sanzioni), sessioni di formazione per dirigenti e dipendenti, linee di assistenza esterne per il personale, misure per responsabilizzare e formare le dipendenti donne, compresa una formazione sull'autodifesa contro la violenza fisica e sessuale perpetrata da utenti/clienti.

Italia
Carceri

Un comitato istituito nel 2008 presso il Dipartimento dell'amministrazione penitenziaria mira ad affrontare le disuguaglianze di genere e la GBVH, con una rappresentanza dei sindacati e dell'amministrazione. Sono state redatte delle linee guida per affrontare la GBVH, che sono state poi divulgate in tutte le carceri italiane. Uno degli elementi innovativi delle linee guida è l'istituzione di consulenti di fiducia che forniscono consulenza e supporto riservati ai lavoratori che subiscono ogni forma di violenza e molestie. In ogni Provveditorato regionale dell'amministrazione penitenziaria sono stati nominati consulenti di fiducia, che svolgono un ruolo fondamentale nella sensibilizzazione e l'attuazione delle linee guida in ogni regione.

Spagna
Pubblica Amministrazione

Nel settore pubblico, il terzo Piano per l'uguaglianza di genere nella Pubblica Amministrazione Centrale, approvato nel 2020, contiene un pilastro sulla violenza di genere, compresa la violenza da parte di terzi. Nell'ambito del piano, il Protocollo della Pubblica Amministrazione contiene misure per tutelare le dipendenti pubbliche vittime di molestie sessuali e violenza domestica, nell'ambito di un approccio di tolleranza zero. Queste iniziative sono radicate nel quadro di protocolli specifici per l'Amministrazione generale dello Stato, concordati nel 2011 con i sindacati nel Comitato generale di negoziazione dell'Amministrazione generale dello Stato che riguardano le molestie sessuali nell'Amministrazione generale dello Stato (Ministerio De Política Territorial Y Administración Pública 2011a) e le molestie sul lavoro nell'Amministrazione generale dello Stato (Ministerio De Política Territorial Y Administración Pública 2011b). Questi protocolli dovevano essere adottati, entro due mesi, da diversi dipartimenti ed enti pubblici

dell'Amministrazione generale dello Stato, che include anche l'istituzione di un'unità responsabile della ricezione e del trattamento delle denunce. Il protocollo deve essere integrato nel sistema di gestione della prevenzione dei rischi sul lavoro dell'Amministrazione generale dello Stato. Ne è un esempio il Protocollo separato elaborato per il servizio carcerario (si veda sotto).

Regno Unito
Settore
pubblico

Il sindacato del servizio pubblico, UNISON, ha pubblicato nel 2020 una guida sulle molestie sessuali,¹³ che include un modello di politica aziendale per affrontare le molestie sessuali, che tratta sia la violenza interna che quella esterna. Sebbene non vi sia alcuna responsabilità giuridica per i datori di lavoro ai sensi dell'Equality Act, la guida afferma che "... c'è ancora da aspettarsi un'azione da parte dei datori di lavoro per proteggere i dipendenti e scoraggiare potenziali molestie sessuali da parte di terzi, e questa dovrebbe essere considerata in qualsiasi politica aziendale, affinché includa eventuali responsabilità in materia di salute e sicurezza. I lavoratori possono ancora presentare denunce ai sensi della legislazione vigente, in gran parte basate sull'inazione del datore di lavoro, quindi i datori di lavoro dovranno ancora adottare misure ragionevoli per prevenire le molestie sessuali compiute da terzi." Vengono fornite ulteriori indicazioni sull'integrazione delle molestie sessuali nella valutazione dei rischi e sul miglioramento delle procedure di segnalazione.

ETF
Trasporti

La campagna "Portami a casa in sicurezza" nel settore dei trasporti riconosce che gli spostamenti da e verso il luogo di lavoro rappresentano un rischio significativo per i lavoratori che viaggiano a tarda notte o in orari penalizzanti socialmente, ad esempio nel caso dei lavoratori a turni negli ospedali e nei trasporti pubblici urbani. Una risoluzione del Congresso ETF del 2017 ha sollecitato l'ETF e i sindacati affiliati a sostenere e promuovere attivamente la campagna, attribuendo ai datori di lavoro la responsabilità di garantire ai lavoratori a turni spostamenti sicuri verso casa durante la notte. Le aggressioni durante la pandemia sono aumentate in modo significativo e l'ETF ha chiesto di aumentare il personale addestrato e rafforzare l'applicazione delle leggi contro le aggressioni e le molestie sessuali sui trasporti pubblici, nonché di estendere esplicitamente il dovere di diligenza dei datori di lavoro con l'inclusione di politiche di trasporto sicuro a casa per tutti i lavoratori.

Europa
Trasporti

Le linee guida dell'ETF (2020) per i sindacati dei trasporti sulla violenza e le molestie contro le donne comprendono indicazioni per la stesura di una politica aziendale completa e una guida passo-passo per la valutazione dei rischi in base al genere. La guida si propone di sostenere le trattative sindacali sulla violenza e le molestie. La guida dell'ETF, che è stata anche adattata alle sfide specifiche derivanti dalla pandemia, si è basata su molti anni di campagne, azioni di sostegno e negoziati da parte dei sindacati dei trasporti a livello nazionale, europeo e globale.

CER & ETF
Trasporti

L'accordo CER & ETF Women in Rail è stato firmato dalle parti sociali europee, dalla Community of European Railway and Infrastructure Companies (CER) e dall'ETF

¹³ <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2020/02/25965-1.pdf>

il 5 novembre 2021 (ETF & CER 2921). L'accordo raccomanda una serie di misure per migliorare l'occupazione femminile nel settore ferroviario, tra cui misure per migliorare la sicurezza nell'ambiente di lavoro, la responsabilità dei datori di lavoro di condurre valutazioni dei rischi per la salute e la sicurezza da una prospettiva di genere. Vengono individuate misure specifiche per garantire la sicurezza del personale di bordo e di guida: squadre miste in turni notturni o in aree geografiche particolarmente a rischio; installare parcheggi riservati per le donne e le donne incinte che fanno i turni di notte; mappare i luoghi di lavoro e verificare i rischi legati alla violenza da parte di terzi; fare un'indagine tra le donne sui rischi che si sono verificati; adottare misure per garantire aree di parcheggio ben illuminate, in prossimità del luogo di lavoro; fornire una formazione sulla sicurezza ai dipendenti, in particolare alle donne; e intraprendere azioni per sensibilizzare i dipendenti e il pubblico sul tema della sicurezza dei lavoratori delle ferrovie sui treni e nelle stazioni.

Un progetto dell'UE sulla TPVH nel settore ferroviario ha raccolto prove, dati ed esempi di buone pratiche dai sindacati e dai datori di lavoro del settore ferroviario, sfociando in un accordo congiunto specifico sulla "Promozione della sicurezza e del senso di sicurezza nei confronti della violenza da parte di terzi nel settore ferroviario europeo".

Sintesi dei punti chiave sulla GBVH rilevanti per l'aggiornamento delle Linee guida:

- Garantire l'integrazione di una prospettiva di genere e la partecipazione delle donne rappresentanti dei sindacati e dei datori di lavoro nei negoziati per CCL settoriali e aziendali che affrontino la violenza e le molestie.
- Adottare un approccio di genere alla TPVH, garantendo l'integrazione del genere nelle politiche, nei programmi di prevenzione e nelle relative misure di sicurezza.
- Creare consapevolezza sul sessismo istituzionale e sui modi per affrontare le cause strutturali della GBVH.
- Tenere conto della pervasività delle disuguaglianze di potere tra i sessi e creare consapevolezza sulle forme di discriminazione multiple e intersecanti.
- Sviluppare meccanismi di denuncia efficaci e sensibili al genere, e creare fiducia in questi meccanismi per incoraggiare i lavoratori a denunciare le molestie sessuali perpetrate da terzi.
- Coinvolgere le lavoratrici e le donne rappresentanti sindacali nello sviluppo e nell'elaborazione delle politiche aziendali, dei programmi di prevenzione e delle misure di sicurezza.
- Attuare misure di valutazione e attenuazione dei rischi che rispondono alle esigenze di genere, garantendo un approccio di genere alla valutazione dei rischi psicosociali (si veda anche la sezione SSL sotto).

- Garantire alle donne spazi sicuri per denunciare e ricevere sostegno in seguito a episodi di TPVH basati sul genere.
- Negoziare e sviluppare sistemi di trasporto sicuro da e per il lavoro, tenendo conto dei rischi che corrono le lavoratrici che viaggiano di notte e/o dopo turni di lavoro prolungati.

4.3 Violenza domestica

La violenza domestica, una forma di GBVH, è un'altra dimensione importante della violenza e le molestie sul lavoro. La violenza domestica è definita dalla Convenzione di Istanbul del Consiglio d'Europa come: "tutti gli atti di violenza fisica, sessuale, psicologica o economica che si verificano all'interno della famiglia o del nucleo familiare o tra attuali o precedenti coniugi o partner, indipendentemente dal fatto che l'autore di tali atti condivida o abbia condiviso la stessa residenza con la vittima". (Consiglio d'Europa, 2014, art. 3b). La violenza domestica colpisce prevalentemente le donne e, come sottolinea la Commissione europea:

La violenza domestica è una forma di violenza contro le donne in quanto colpisce in modo sproporzionato le donne... Le donne figurano in modo sproporzionato tra le vittime di entrambe queste forme di violenza a causa dei modelli di coercizione, potere e/o controllo che le sottendono. Chiunque, tuttavia, può esserne la vittima potenziale, indipendentemente dal sesso o dal genere. La violenza domestica, in particolare, può colpire qualsiasi persona: uomini, persone giovani o anziane, minori e persone LGBTIQ. (Commissione europea 2022, p.1)

La violenza domestica deriva da relazioni di potere diseguali nelle relazioni di intimità attuali o precedenti. Può assumere la forma di violenza fisica, abuso e violenza sessuale, abuso e minacce psicologiche ed emotive, abuso economico-finanziario, stalking, molestie informatiche e abuso e minacce. Comporta anche un controllo coercitivo, un modello sistematico di comportamento usato per sminuire i sopravvissuti, creare paura attraverso minacce, umiliazioni e intimidazioni.

Nell'Unione Europea (UE), 1 donna su 3 è stata vittima di violenza contro le donne o violenza domestica, e ben 1 donna su 5 ha subito violenza domestica (FRA, 2014). Molte sopravvissute alla violenza domestica sono in età lavorativa e lavorano, il che pone il problema della salute e della sicurezza sul lavoro. I sondaggi sul personale indicano che circa 1 donna su 3 ha subito almeno una forma di violenza domestica durante la propria vita lavorativa (OIL/UN Women 2019; Pillinger/EU-OSHA 2023).

La violenza domestica può avere un impatto negativo sulla vita lavorativa, sulla partecipazione al lavoro, sull'avanzamento di carriera, sulla salute e sul benessere delle sopravvissute. Un numero crescente di datori di lavoro, spesso in consultazione con lavoratori e sindacati, ha attuato politiche per garantire sicurezza e sostegno alle sopravvissute alla violenza domestica, consentendo loro di mantenere il posto di lavoro e di progredire nella carriera.

Il COVID-19 ha portato a un drammatico aumento della violenza domestica, poiché molte donne sono rimaste confinate in casa con i maltrattatori, tagliate fuori dal loro luogo di lavoro o da altre forme di sostegno sociale. Molte donne hanno dovuto affrontare un ulteriore stress nel combinare il telelavoro con la cura dei figli (UN Women 2020, Commissione europea 2021). I casi di donne in cerca di aiuto sono più che raddoppiati in molti Paesi europei e, con la chiusura di scuole e di servizi per l'infanzia e per gli anziani, anche il carico del lavoro di cura delle donne

è aumentato in modo significativo. Inoltre, l'aumento degli omicidi femminili nella sfera privata è stato perpetrato principalmente da familiari e partner intimi (UN Women 2022). Questo aumento della violenza domestica ha portato a richiedere risposte alla pandemia in funzione del genere e un'agenda di trasformazione volta ad affrontare le cause alla radice della violenza e delle molestie sul lavoro (Commissione europea 2020 e 2021, OIL 2019 e 2020a, OIL 2022). Alcuni Paesi hanno introdotto nuove leggi e regolamenti per affrontare gli effetti di genere della crisi, come nel caso della Spagna, che ha introdotto l'obbligo di piani di uguaglianza nel settore pubblico e privato con più di cinquanta dipendenti e l'obbligo per i datori di lavoro di affrontare la questione della violenza e le molestie di genere nei negoziati con i sindacati.

La violenza domestica può avere un impatto negativo sulla vita lavorativa, sulla partecipazione al lavoro, sull'avanzamento di carriera, sulla salute e sul benessere delle sopravvissute. L'impatto della violenza domestica sul lavoro include una minore produttività, difficoltà a mantenere il posto di lavoro, rischi di incidenti sul lavoro, nonché rischi derivanti da stalking e molestie, tra cui telefonate o email abusive e, in alcuni casi, aggressioni fisiche e femminicidio sul luogo di lavoro perpetrati da un partner o da un ex-partner (TUC 2014, ICTU, 2014, Pillinger et al. 2019, Pillinger et al. 2022, Vodafone 2021). La violenza domestica può compromettere seriamente l'occupazione femminile e lo sviluppo della carriera, la formazione e altre opportunità di una sopravvissuta, incidendo sul divario retributivo tra i sessi.

Un numero crescente di luoghi di lavoro ha attuato politiche per garantire la sicurezza e il sostegno alle vittime di violenza domestica, consentendo loro di mantenere il posto di lavoro e di progredire nella carriera. **Nel riquadro 5 sono riportati esempi di misure adottate dalle parti sociali per affrontare la violenza domestica come problema di lavoro, compresi accordi che prevedono congedi retribuiti e supporto sul luogo di lavoro.**

Riquadro 5: Esempi di misure adottate dalle parti sociali per affrontare la violenza domestica

Austria Trasporti, sanità

VIDA si è impegnata in un'ampia opera di sensibilizzazione sulla violenza domestica come parte del suo impegno per l'uguaglianza di genere, ad esempio nelle ferrovie, nel trasporto pubblico urbano, nella sanità e nei settori sociali. Durante la pandemia, il sindacato si è impegnato in un'ulteriore opera di sensibilizzazione tra i rappresentanti e i delegati aziendali sulla violenza domestica e sulla violenza che può essere perpetrata attraverso Internet. Il sindacato ha collaborato con i centri di accoglienza per le donne e con la campagna Nastro Bianco. È stato elaborato un modello di accordo aziendale per supportare i negozianti e i rappresentanti sindacali nella contrattazione con le aziende.

Francia Telecomunica- zioni

Il 22 dicembre 2021, Orange e i sindacati (CGT-KAPT, CFDT F3C, CFE-CGC ORANGE, CGT FAPT, FO-COM, SUD-PTT) hanno firmato l'"Accordo sull'uguaglianza professionale tra donne e uomini e sull'equilibrio tra vita privata e professionale in Orange SA 2022-2024". In caso di violenza domestica e familiare, il supporto riservato viene fornito dall'assistente sociale aziendale, che può guidare e sostenere il dipendente attraverso procedure esterne o verso l'assistenza psicologica specializzata, legale, medica o di emergenza, l'assistenza finanziaria, compreso il sostegno da parte delle associazioni per le vittime di violenza domestica. Può essere concesso un congedo retribuito di cinque giorni, frazionabile in mezze giornate, e può essere fornito un alloggio di emergenza. Un opuscolo informativo

illustra le misure adottate da Orange per sostenere i dipendenti vittime di violenza domestica. Dal 2009, i dipendenti possono ricevere assistenza telefonica e faccia a faccia da uno psicologo clinico esterno. Inoltre, l'accordo attua il quadro della Grenelle contro la violenza domestica, decreto n. 2020-683 del 4 giugno 2020, che ha creato un nuovo fondo per le vittime di violenza domestica.

Francia
Trasporti

L'accordo sull'uguaglianza professionale sottoscritto dal Groupe SNCF e dai sindacati (CGT, UNSA-Ferroviaire, SUD-Rail e CFDT) nel 2021 affronta il tema del sostegno alle vittime di violenza domestica. Le vittime di violenza di genere o sessista possono ottenere tre giorni di permesso eccezionale per assistere a una citazione in giudizio, a incontri con un avvocato o al sostegno di un'associazione specializzata, oltre al supporto dei servizi sociali e sanitari aziendali.

Italia
Settore pubblico

Gli accordi nazionali sulla violenza domestica nel settore pubblico sono stati determinanti nel definire un modello per gli accordi in altri settori, ed esistono in virtù dell'art. 24 del D.Lgs. n. 80/2015. Il congedo può essere fruito in modo flessibile e il lavoratore ha il diritto di passare al lavoro a tempo parziale e tornare al lavoro a tempo pieno. Queste disposizioni, tra cui il congedo per le vittime di violenza, sono state inserite per la prima volta negli accordi nazionali del settore pubblico (2016-2018). Questi comprendono il Contratto collettivo nazionale di lavoro del personale del comparto Istruzione e Ricerca (articolo 18), il Contratto collettivo nazionale di lavoro del personale del comparto Funzioni Centrali Triennio (articolo 36); il Contratto collettivo nazionale di lavoro del comparto Funzioni Locali (articolo 34) e il Contratto collettivo nazionale di lavoro del comparto Sanità (articolo 39). I sindacati italiani ritengono che le disposizioni sulla violenza domestica contenute nella C190 e nella R206 contribuiranno a rafforzare ulteriormente la contrattazione su questo tema e a realizzare la strategia sindacale volta a garantire che ogni contratto collettivo a ogni livello includa clausole sulla violenza e le molestie, compresa la violenza domestica, in linea con la C190.

Italia
Telecomunicazioni

Il CCNL 2020 tra i sindacati nazionali e territoriali (SLC CGIL, FISTEL CISL e UILCOM UIL) e Vodafone Italia è un esempio di una nuova generazione di CCNL che integra la violenza domestica nello smart working e nei protocolli concordati sul lavoro da remoto. La violenza domestica è inclusa come caso speciale (insieme ai lavoratori disabili, ai genitori single con figli a carico, ai genitori con figli disabili e ai neogenitori) in cui possono essere attuate misure per consentire ai dipendenti di lavorare a orario ridotto e di usufruire di permessi aggiuntivi. L'accordo ha aumentato il congedo retribuito per violenza domestica da 10 giorni (come previsto da Vodafone Italia) a 15 giorni per coprire la consulenza medica e psicologica, il supporto alla sicurezza per la denuncia alle forze dell'ordine e l'assistenza per contattare le organizzazioni che si occupano di violenza domestica; e viene fornito aiuto per cambiare il numero di telefono e l'indirizzo e-mail aziendali della vittima.

Spagna
Pubblica Amministrazione

Sulla base della Risoluzione del 25 novembre 2015, il Segretario di Stato per la Pubblica Amministrazione ha istituito una procedura, a integrazione dello Statuto di base dei lavoratori della pubblica amministrazione, per l'assistenza sociale e la mobilità delle lavoratrici pubbliche vittime di violenza domestica, per consentire loro di cambiare sede di lavoro. Particolare attenzione viene data alla tutela della privacy e della dignità dei dipendenti pubblici, compresi i loro dati personali, quelli dei loro familiari e quelli di qualsiasi persona sotto la loro tutela, custodia o protezione.

Regno Unito
Istruzione

Nel marzo 2021, il sindacato degli insegnanti, NASUWT, ha pubblicato un kit di strumenti e linee guida sugli abusi domestici per i rappresentanti dei lavoratori. La guida riconosce che l'abuso domestico può colpire chiunque, ma sono ancora soprattutto le donne e i bambini a soffrire per mano di autori maschi. La guida include le definizioni delle forme di abuso domestico e stabilisce le aspettative e le linee guida che i datori di lavoro devono seguire per fornire supporto alle vittime di abusi domestici. Il supporto sul luogo di lavoro può comprendere la formazione del personale e del datore di lavoro sul problema, includere lavoro flessibile, congedi retribuiti concordati e tempo libero per consulenze e visite mediche, uno spazio sicuro e una persona per fornire ulteriore sostegno. Include anche un'appendice sulla guida alla gestione per discussioni informali e un elenco di possibili misure di mitigazione sul lavoro.

Regno Unito
Settore pubblico

L'UNISON nel Regno Unito ha elaborato nel 2017 una guida e un modello di accordo e politica sul lavoro in materia di violenza domestica, aggiornato nel 2022¹⁴ per tenere conto delle nuove modalità di lavoro dopo la pandemia di COVID-19 e della necessità di affrontare la violenza domestica come problema di SSL. Le linee guida riguardano la formazione dei dirigenti e dei lavoratori, il personale addetto alle risorse umane, i congedi straordinari retribuiti e la possibilità di anticipare la retribuzione, le modifiche temporanee o permanenti dell'orario di lavoro e dei ruoli lavorativi, la ricollocazione o il trasferimento, nonché misure per la sicurezza dell'ambiente di lavoro; l'accesso a servizi di consulenza e supporto durante l'orario di lavoro retribuito. La Conferenza UNISON del 2022 ha chiesto una migliore integrazione nella SSL delle misure sul lavoro in materia di molestie sessuali e violenza domestica. Nel 2021, UNISON ha condotto una campagna trasversale di successo per garantire che venissero apportate modifiche al disegno di legge sugli abusi domestici per estendere gli ordini di protezione contro gli abusi nel luogo di lavoro delle vittime e per garantire che queste ultime si sentano al sicuro sul lavoro. Il modello di politica di UNISON per i datori di lavoro in materia di abusi domestici è anche raccomandato ai datori di lavoro nel quadro di norme statutarie che supportano la legge sugli abusi domestici del 2021.

Durante la pandemia, i sindacati e i datori di lavoro di tutta Europa hanno concordato congiuntamente misure aggiuntive per affrontare il problema e in molti paesi sono state messe in atto misure di crisi, tra cui servizi di crisi a disposizione delle vittime di violenza domestica. Nel caso della Spagna, nel piano di emergenza del Ministero per l'uguaglianza di genere è stato dichiarato che l'assistenza alle vittime di violenza di genere è un servizio essenziale, in conformità con l'art. 2a della Legge 8/2011, del 28 aprile. In Francia, la CGT (2020) è tra i sindacati che chiedono misure di legge per rafforzare la contrattazione a tutela delle vittime di violenza domestica, compreso il diritto al congedo retribuito; trasferimenti geografici e adeguamenti dell'orario di lavoro o dei posti di lavoro; l'accesso all'assistenza medica, sociale e psicologica delle vittime e l'obbligatorietà del Documento unico di valutazione dei rischi in azienda per

¹⁴ https://www.unison.org.uk/content/uploads/2022/11/27064_domestic_violence_v3.pdf

affrontare la violenza sessista e sessuale e la violenza domestica. Le aziende della rete francese "OneInThreeWomen" hanno messo in comune risorse per fornire servizi contro la violenza domestica e per pubblicizzare i servizi a livello nazionale.

Sintesi dei punti chiave sulla violenza domestica come problema di lavoro rilevanti per l'aggiornamento delle Linee guida:

- Il congedo retribuito per violenza domestica va da 3 a 5 giorni in Francia, da 5 a 20 giorni e in alcuni casi a tempo indeterminato in Spagna, e tre mesi in Italia.
- Supporto sul luogo di lavoro, come l'adozione temporanea di un lavoro flessibile, la riorganizzazione e la riduzione delle mansioni lavorative e un supporto per cambiare luogo di lavoro al fine di continuare a lavorare in sicurezza.
- Sostegno finanziario e abitativo per le vittime di abusi economici e domestici.
- Formazione dei dirigenti e dei rappresentanti sindacali aziendali per fornire assistenza e informazioni riservate sul luogo di lavoro.
- Inclusione della violenza domestica nella valutazione dei rischi, comprese le valutazioni dedicate e la pianificazione della sicurezza in collaborazione con la vittima/il sopravvissuto.
- Linee guida e misure specifiche e aggiuntive su come comunicare e sostenere i sopravvissuti durante il lavoro da remoto, il telelavoro e il lavoro ibrido.
- Orientamento a servizi specialistici di consulenza sulla violenza domestica, servizi legali e di alloggio, compresi partenariati con organizzazioni che si occupano di violenza domestica per sostenere lo sviluppo di politiche e la formazione.
- Ritenerne responsabili gli autori di abusi, compresi modi efficaci per comunicare con gli autori, sanzioni quando le risorse del luogo di lavoro vengono utilizzate per perpetrare l'abuso, misure di sicurezza per le vittime quando l'autore dell'abuso lavora nello stesso luogo di lavoro e fornitura di informazioni su programmi di consulenza esterna e di trattamento degli autori di abusi.

4.4 Digitalizzazione e rischi di violenza e molestie informatiche

La digitalizzazione e le nuove tecnologie hanno creato un mondo del lavoro radicalmente nuovo, con nuove modalità di lavoro attraverso piattaforme remote e digitali abilitate da dispositivi mobili, reti informative decentralizzate e big data analytics. Un gran numero di lavoratori oggi lavora da remoto, senza ufficio, su piattaforme e con tecnologie digitali. In questi contesti lavorativi possono esserci maggiori rischi di violenza informatica, tra cui lo stalking informatico, il trolling, le molestie informatiche e il cyber-bullismo, l'incitamento all'odio online e l'abuso sessuale basato su immagini/pornografia non consensuali (Parlamento europeo 2018 e 2021).

Nonostante le numerose opportunità derivanti dalla digitalizzazione, esistono rischi significativi, tra cui quelli psicosociali e fisici che portano alla violenza e alle molestie (De Stefano et al. 2020; OIL 2018a, 2018b; OIL 2020a, 2020b; ETUI IPWS 2022).

Tuttavia, i dati sulla violenza e le molestie informatiche sul lavoro sono limitati. In un'indagine condotta in 10 Paesi, il 9% degli intervistati ha subito un comportamento intimidatorio in rete da parte di un collega (Loh e Snyman 2020). Studi nazionali rivelano che gli episodi di violenza informatica riguardano il 14-20% dei dipendenti universitari (Regno Unito), il 22% degli insegnanti (Repubblica Ceca), il 22% dei giornalisti (Svezia) e il 72% dei dipendenti pubblici (Australia); e i dati di questi Paesi mostrano che le donne sono colpite in modo sproporzionato (De Stefano et al. 2020). Secondo uno studio globale della Generation Equality Action Coalition on Technology and Innovation delle Nazioni Unite (2021), il 38% delle donne ha riferito di aver avuto esperienze personali di violenza online, con conseguente richiesta di politiche e soluzioni contro la violenza e la discriminazione di genere mediate dalla tecnologia.

La violenza informatica, compresa la violenza informatica di genere e l'abuso sessuale digitale, sono una minaccia preoccupante, che incide sulle prospettive di carriera dei lavoratori e sulla loro capacità di continuare a lavorare. In genere le azioni intraprese per affrontare il problema sono state inadeguate (Malan et al. 2020; Capuano 2020). Inoltre, la C190 e la R206 dell'OIL pongono un importante obiettivo politico e impongono ai governi l'obbligo di affrontare la violenza e le molestie che derivano dalla digitalizzazione e dalle nuove tecnologie, anche nelle politiche aziendali e nella valutazione dei rischi. Oltre alle leggi sul lavoro e alle normative sulla SSL, le leggi generali sulla protezione dei dati, insieme alle politiche interne delle aziende e alla contrattazione collettiva, sono strumenti importanti per ridurre i rischi di violenza e molestie informatiche (De Stefano et al. 2020). In alcuni Paesi le leggi impongono ai fornitori di servizi di hosting di cancellare i messaggi molesti pubblicati da terzi, come ad esempio nel caso della legge tedesca NetzDG (2017) sulla rimozione di contenuti illegali in rete (OIL 2021a). Inoltre, le misure di cybersicurezza sono diventate di importanza critica, tra cui lo sviluppo di protezioni europee per la cybersicurezza (ENISA 2020).

Sono necessarie azioni legislative e non legislative per affrontare la violenza informatica di genere (Parlamento europeo 2021). Stanno emergendo iniziative congiunte delle parti sociali per affrontare i maggiori rischi per la salute e la sicurezza derivanti dalla digitalizzazione e dalla violenza e le molestie informatiche, compreso l'abuso digitale come la pubblicazione di una foto o di un messaggio online, che può essere una tantum, ma con effetti che possono essere di lunga durata (OIL 2022, De Stefano et al. 2020; ETUI IPWS 2022). Nel promuovere il ruolo del dialogo sociale nella gestione dell'impatto sociale della digitalizzazione, le parti sociali hanno chiesto nuove misure per affrontare questi rischi, mentre l'OIL chiede nuove misure per "rispondere ai rischi emergenti per la salute e la sicurezza associati alla digitalizzazione, come la violenza e le molestie, i rischi psicosociali ed ergonomici e l'uso inappropriato dei dati e dei sistemi di sorveglianza, guidati dalle norme internazionali del lavoro". (OIL 2022: 3)

In relazione alla digitalizzazione, gli accordi sul lavoro da remoto/il telelavoro hanno incluso clausole sulla violenza e le molestie, ad esempio, affrontate nel quadro della SSL e del benessere sul lavoro, dei rischi psicosociali e dell'inclusione dei lavoratori che rientrano nei gruppi vulnerabili. Alcuni esempi si riferiscono specificamente alla violenza domestica, come nel caso dell'accordo sul benessere sul lavoro tra i sindacati italiani e Vodafone Italia, citato in precedenza. Durante la pandemia sono proliferati orientamenti e documenti di posizione sul telelavoro, e molti di questi hanno affrontato i rischi crescenti per i lavoratori di violenza e molestie online e di violenza domestica (OIL 2021, 2020a e 2020b, TUC (Regno Unito) 2019 e 2020, CCOO (Spagna) 2021). I negoziati per i CCL hanno affrontato le modalità di tutela dei telelavoratori e le proposte di quadri giuridici sul diritto di richiedere il lavoro da remoto, come nel caso dell'Irlanda nel 2022. Un buon esempio è la legge introdotta in Spagna (Decreto reale del 28/2020) con disposizioni che riguardano il lavoro da remoto e il telelavoro, e la progettazione e l'attuazione di misure contro le molestie sessuali, le molestie per motivi

di sesso, le molestie per motivi discriminatori e le molestie sul lavoro (articolo 4). In questo contesto, le vittime di GBVH hanno diritto alla protezione, all'assistenza sociale, a modifiche dell'orario di lavoro e a richiedere il lavoro in ufficio o da remoto (articolo 8). **Esempi di risposte delle parti sociali alla violenza e le molestie informatiche, compreso il telelavoro, sono riportati nel riquadro 6.**

Riquadro 6: Esempi di buone pratiche sulla digitalizzazione

Europa Intersectoriale

Un **accordo quadro intersectoriale delle parti sociali europee sulla digitalizzazione** (CES, Business Europe, SME United e CEEP) concordato nel 2020, comprende un pilastro sul rispetto, la dignità umana e la sorveglianza. Oltre a riconoscere l'importanza di un'efficace integrazione delle tecnologie digitali sul lavoro, l'accordo fornisce un quadro di riferimento per i datori di lavoro e i sindacati per l'introduzione di strategie di trasformazione digitale in collaborazione, secondo un approccio orientato alle persone, a livello nazionale, settoriale e aziendale. Ciò riguarda anche le misure per garantire la sicurezza, ad esempio durante il connessione e la disconnessione, il rispetto delle regole sull'orario di lavoro e le misure appropriate per garantirne l'osservanza. Nello specifico l'accordo si riferisce alle relazioni con utenti/clienti e altri terzi e prende in considerazione la "qualità delle relazioni (collaborazione, integrazione, momenti e possibilità di contatto, comunicazione, clima di lavoro), lo stile di gestione, il verificarsi di violenza o molestie, la gestione dei conflitti, le procedure e i meccanismi di supporto". La CES ha fatto della digitalizzazione e delle molestie informatiche un'area d'azione prioritaria del suo programma di lavoro (2022-2024).

Europa Istruzione

Il lancio di un progetto di dialogo sociale settoriale sulla digitalizzazione nell'istruzione, adottato il 15 dicembre 2021, comprendeva una dichiarazione congiunta **da parte di ETUCE e EFEE sulla TPVH e la digitalizzazione**. Il paragrafo 7 stabilisce l'obiettivo di: "Sostenere gli istituti di istruzione, i dirigenti scolastici, gli insegnanti e altro personale educativo nell'affrontare i problemi di salute e sicurezza derivanti dall'istruzione digitale (ad esempio, stress legato al lavoro, stanchezza da schermo, molestie informatiche, esclusione sociale, privacy dei dati, aumento del carico di lavoro, dipendenza da Internet e diritto alla disconnessione)... e rafforzare la cooperazione tra le parti sociali per integrare la dimensione della digitalizzazione negli strumenti di valutazione (ad esempio OiRA, Online interactive Risk Assessment - Valutazione interattiva dei rischi online), promuovendo al contempo un monitoraggio continuo della loro efficacia." Sottolinea l'importanza di strumenti di valutazione dei rischi che tengano conto della rapida evoluzione delle tecnologie digitali. Inoltre, il diritto alla disconnessione per gli insegnanti è sempre più importante alla luce del contatto 24 ore su 24 tra studenti e insegnanti.

Europa Telecomunicazioni

Le parti sociali europee del settore delle telecomunicazioni hanno affrontato le conseguenze della pandemia di COVID-19 nel settore delle telecomunicazioni in una dichiarazione congiunta di UNI-Europa e dei datori di lavoro dell'ICTS e dell'industria delle telecomunicazioni (ETNO e GSMA), "Attacchi contro i dipendenti delle telecomunicazioni." Il documento è stato pubblicato in risposta

all'escalation di disinformazione relativa al 5G e alla tecnologia mobile sulle piattaforme dei social media, compreso l'aumento delle molestie legate alle false affermazioni che le antenne di telecomunicazione sono pericolose per la salute e che il 5G è legato alla diffusione del coronavirus. La dichiarazione chiarisce che ogni lavoratore ha diritto a un ambiente di lavoro sicuro e invita l'UE e i governi a proteggere la sicurezza dei lavoratori delle telecomunicazioni in tutta Europa. Nel 2022, UNI-Europa ed ETNO hanno avviato un programma di scambi a sostegno della ratifica e l'attuazione della C190 e della promozione del diritto di tutti a un mondo del lavoro libero da violenza e molestie, compresa la TPVH. Alla fine del 2022 sarà pubblicato un accordo congiunto sulla prevenzione della violenza e le molestie, compresa la GBVH.

Europa Amministrazioni centrali

Nel settore pubblico, un accordo quadro vincolante di dialogo sociale settoriale sulla digitalizzazione è stato concordato nel 2022 dal Comitato di dialogo sociale per le amministrazioni del governo centrale, composto dalla Delegazione dell'amministrazione nazionale ed europea dei sindacati (TUNED) per i sindacati e dai datori di lavoro della pubblica amministrazione europea (EUPAE) per i datori di lavoro.¹⁵ Le molestie informatiche e la violenza domestica sono identificate come rischi associati alla digitalizzazione del mondo del lavoro e all'aumento del telelavoro nel settore statale durante la pandemia di Covid-19. L'accordo prevede misure per la prevenzione e le conseguenze della violenza domestica. L'accordo ribadisce il dovere dei datori di lavoro di fornire un ambiente di lavoro sicuro, e che le parti sociali affrontino la prevenzione, la valutazione dei rischi e i rischi psicosociali, come l'inadeguatezza del personale, per fornire servizi sicuri. Riafferma inoltre l'obbligo per i datori di lavoro di effettuare regolarmente valutazioni dei rischi per la salute in consultazione con i sindacati, tenendo conto dei livelli di personale e dei rischi di molestie e violenza tra i lavoratori. Se la Commissione europea approverà un'attuazione legislativa, fornirà a circa 8 milioni di lavoratori e dipendenti pubblici maggiori tutele in materia di telelavoro, diritto alla disconnessione, formazione, salute e sicurezza, dati personali, outsourcing e intelligenza artificiale human-in command.

Telelavoro

Spagna Vari

Una guida sul telelavoro è stata prodotta dalla confederazione CCOO Industria, nell'ambito della campagna #NoTodoTeletrabajoVale (#NonTuttoIlTelavoroÈOK).¹⁶ La Guida per i negoziatori tiene conto della nuova legge sul telelavoro¹⁷ che attribuisce ai datori di lavoro la responsabilità di valutare i rischi sul lavoro e adottare misure di prevenzione, anche per quanto riguarda i rischi psicosociali. La guida sottolinea l'importanza che le aziende tengano conto delle peculiarità del lavoro da remoto, in particolare del telelavoro, nella progettazione e l'attuazione di misure contro le molestie sessuali, le molestie di genere, le molestie discriminatorie e le molestie sul lavoro.

¹⁵ <https://www.epsu.org/article/eu-social-partners-adopt-agreement-digitalisation-central-and-federal-government>

¹⁶ Teletrabajo, Guía para su negociación e implementación tras la aprobación de la ley del teletrabajo, #NoTodoTeletrabajoVale, CCOO Industria, Spagna, 2020.

¹⁷ Decreto reale spagnolo - Real Decreto-ley 28/2020, (settembre 2020)

Regno Unito
Vari

Nel Regno Unito, UNITE ha elaborato un modello di accordo quadro sul lavoro a domicilio.¹⁸ Le parti concordano sul fatto che tutti i datori di lavoro devono garantire la salute, la sicurezza e il benessere di tutti i loro lavoratori, compresi quelli che lavorano a domicilio. Inoltre, ci sono rischi specifici associati al lavoro a domicilio che devono essere presi in considerazione. Tra le altre cose, il modello di politica afferma che il datore di lavoro si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per garantire che i lavoratori a domicilio: “Siano protetti dai rischi psicosociali legati al lavoro a domicilio; come l’aumento del potenziale di stress lavorativo e di violenza domestica”.

Sintesi dei punti chiave sulla digitalizzazione rilevanti per l’aggiornamento delle Linee guida:

I seguenti sono punti chiave di apprendimento per le azioni e gli accordi settoriali specifici e intersettoriali a livello nazionale, anche nell’aggiornamento delle Linee guida:

- Dialogo sociale, compresa la contrattazione collettiva per prevenire e affrontare le molestie informatiche.
- L’inserimento di tutele e revisioni sia nel diritto del lavoro che nel diritto penale.
- Le tutele per la salute e la sicurezza derivanti dal lavoro a contenuto digitale assicurano i rischi di violenza e molestie informatiche nella valutazione dei rischi e nelle misure di riduzione dei rischi per evitare che si verifichino o si ripetano.
- Risposte di genere per affrontare le molestie sessuali digitali da parte di terzi o gli abusi domestici digitali perpetrati da attuali o precedenti partner.
- Dati riservati, compresi i registri dei dipendenti, e garantire che i lavoratori siano consapevoli dei loro diritti in materia di protezione dei dati.
- Sostegno alle vittime di violenza e molestie informatiche, compresa l’assistenza alle vittime per la rimozione di materiale online offensivo, foto e messaggi molesti.
- Misure concordate congiuntamente per ridurre lo stress e i rischi psicosociali, tra cui quelle relative al monitoraggio e la sorveglianza delle prestazioni dei lavoratori e il “diritto alla disconnessione”.
- Il telelavoro e i modelli ibridi di telelavoro sono volontari, e sono previste misure per valutare e affrontare i rischi psicosociali di violenza e molestie da parte di terzi durante lo svolgimento del telelavoro.

¹⁸ <https://www.unitetheunion.org/media/3369/wvp-template-homeworking-agreement.pdf>

4.5 SSL, prevenzione e valutazione dei rischi

Il ruolo della SSL nella prevenzione della TPVH è stato oggetto di maggiore attenzione a livello internazionale nei discorsi politici, e figura come disposizione centrale nella Convenzione OIL n. 190 e la Raccomandazione n. 206, aggiungendo ulteriore peso al ruolo che le parti sociali possono svolgere nella prevenzione della TPVH. L'articolo 12 della C190 specifica che la violenza e le molestie possono essere prevenute "ampliando o adattando le misure esistenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro affinché prevedano la violenza e le molestie, nonché tramite lo sviluppo di misure specifiche, laddove necessario". Nella valutazione dei rischi, la R206 raccomanda che la valutazione dei rischi sul lavoro tenga conto dei fattori che aumentano la probabilità di violenza e molestie, compresi i pericoli e i rischi psicosociali, prestando attenzione ai pericoli e ai rischi che:

- derivano dalle condizioni e dagli accordi di lavoro, dall'organizzazione del lavoro e dalla gestione delle risorse umane, a seconda dei casi;
- coinvolgono terzi, quali clienti, fornitori di servizi, utenti, pazienti e membri del pubblico; e
- derivano dalla discriminazione, dall'abuso di relazioni di potere e da norme di genere, culturali e sociali che sostengono la violenza e le molestie.

Inoltre, la Conferenza Internazionale del Lavoro (ILC) del 2022 ha definito la SSL un diritto fondamentale sul lavoro. A livello europeo, nel maggio 2022, il Comitato consultivo per la salute e la sicurezza sul lavoro (ACSH) dell'UE ha raggiunto un accordo sulla necessità di riconoscere la pandemia di COVID-19 come malattia professionale nell'assistenza sanitaria e sociale e nei settori in cui è presente un focolaio, in attività con comprovato rischio di infezione. In un contesto di SSL, il fatto che il COVID-19 sia stato designato come rischio per la SSL rappresenta un importante passo avanti.

Esiste una serie di fattori individuali, sociali e organizzativi che contribuiscono ai rischi di TPVH. Inoltre, rischi psicosociali legati alla progettazione e alla gestione del lavoro e ai suoi contesti sociali e organizzativi (EU-OSHA 2010, Clark et al. 2017) sono di particolare rilevanza per la TPVH. È più probabile che le molestie si verifichino in ambienti di lavoro stressanti, dove i lavoratori sono esposti ad alti livelli di conflitto interpersonale, a un ambiente di lavoro tossico e a una leadership nociva (Hauge, Skogstad e Einarsen 2007, OIL 2020d, EU-OSHA 2022). Esistono rischi maggiori quando si lavora con persone in difficoltà, in contesti con risorse limitate, come strutture non adeguatamente attrezzate o personale insufficiente che comporta lunghe attese e frustrazione, orari di lavoro penalizzanti socialmente, si lavora da soli o in relativo isolamento o in luoghi remoti, o dove manca il controllo sul ritmo e sul tipo di lavoro svolto (OIL 2016, EU-OSHA 2010). Anche le disuguaglianze di potere sono un fattore importante. Le linee guida elaborate dalla Commissione britannica per l'uguaglianza e i diritti umani (2020) invitano i datori di lavoro a riflettere sugli squilibri di potere e raccomandano di introdurre una valutazione dei rischi di molestie sessuali nei quadri di gestione dei rischi esistenti per la salute e la sicurezza sul lavoro, tenendo conto di rischi quali la precarietà del lavoro e il lavoro in solitario.

Secondo l'indagine sulle condizioni di lavoro in Europa del 2015 (Eurofound 2015), quando i lavoratori del settore sanitario sono esposti a rischi psicosociali, come ad esempio comportamenti sociali avversi, è molto più probabile che nascondano i loro sentimenti rispetto ai lavoratori di altri settori. Nel settore della salute umana e del lavoro sociale, i rischi psicosociali, compresi i comportamenti sociali avversi, la pressione del tempo, l'insicurezza del lavoro e la

TPVH, sono elevati (EU-OSHA 2022a e 2022b). Il settore della sanità e dell'assistenza sociale, in quanto uno dei più esposti a un'ampia gamma di rischi legati alla SSL durante la pandemia di COVID-19, ha indotto l'EU-OSHA (2022a) a raccomandare misure per affrontare le carenze di personale, migliorare la retribuzione e le condizioni di impiego e attuare migliori sistemi per proteggere la forza lavoro da violenza e molestie. La carenza di operatori sanitari, come medici, infermieri e assistenti sanitari, segnalata nella maggior parte degli Stati membri dell'UE, ha aumentato i livelli di pressione e stress sul lavoro, che si aggiungono ai rischi di violenza e molestie (Commissione europea 2020; EPSU 2022).

Come menzionato nella sezione 2, sebbene la direttiva quadro sulla SSL (Direttiva 89/391/CEE) non preveda l'obbligo di affrontare i rischi psicosociali, compresi quelli associati alla TPVH, alcuni Paesi affrontano già i rischi psicosociali legati alla violenza e le molestie nelle rispettive leggi nazionali. L'assenza di un quadro UE in materia di SSL per i rischi psicosociali ha portato la CES, insieme ad altre organizzazioni, a chiedere una nuova direttiva che affronti lo stress e i rischi psicosociali sul lavoro (CES 2018, 2021; Yarmolyuk-Kröck 2022). In un contesto di violenza e molestie, sarà importante affrontare i fattori di rischio nell'ambiente di lavoro psicosociale (Cefaliello 2021), come i livelli di personale e i carichi di lavoro eccessivi, che sono rilevanti per la prevenzione della TPVH. Nei Paesi dell'Europa centrale e orientale, dove c'è scarsa consapevolezza dei rischi psicosociali, questi rimangono elevati a causa di orari di lavoro prolungati, retribuzioni basse, insicurezza del lavoro, scarsa soddisfazione sul lavoro, alta intensità di lavoro e pressione lavorativa, condizioni di lavoro malsane, discriminazione e divario retributivo di genere e scarso equilibrio tra lavoro e vita privata (Yarmolyuk-Kröck 2022).

Oltre ai rischi aggiuntivi della TPVH durante la pandemia di COVID-19, i rischi nuovi ed emergenti per la SSL sono causati da nuovi processi lavorativi, nuove tecnologie e cambiamenti sociali o organizzativi. Questi rischi hanno portato a una maggiore incidenza di problemi di salute mentale, con un numero maggiore di lavoratori che segnalano problemi sul lavoro associati a depressione, disturbi della concentrazione e del sonno, e burnout (Eurofound 2021, EU-EU-OSHA 2021 e 2022a). Nella valutazione dei rischi è necessario tenere conto anche di nuovi aspetti, ad esempio la prevenzione di abusi e trolling online, come le molestie online nei confronti del personale sanitario da parte di gruppi che si oppongono alla vaccinazione, che comporta ulteriore stress per il personale sanitario. Inoltre, nel settore sanitario i pesanti carichi di lavoro, la carenza di personale, il burnout e la TPVH hanno portato molti operatori sanitari ad abbandonare o a prendere in considerazione l'idea di abbandonare il proprio lavoro (Lancet 2022, UNISON 2021). L'urgenza di questa situazione si riflette in una dichiarazione congiunta di ONG mediche e sanitarie internazionali, tra cui il sindacato globale dei servizi pubblici, Public Services International (PSI), rilasciata durante il Comitato regionale dell'OMS per l'Europa nel 2020, che chiede ai governi di:

“...fornire a tutto il personale sanitario e agli studenti di medicina un ambiente di lavoro sicuro e meccanismi adeguati per prevenire qualsiasi tipo di violenza, in modo da diminuire il rischio di esaurimento e burnout per tutti gli operatori sanitari, e mettere in campo tutti i mezzi necessari per proteggere l'integrità fisica e psicologica dei nostri colleghi durante questa pandemia e oltre. Il settore sanitario dovrebbe essere, e deve rimanere, un luogo di lavoro sicuro e attraente.” (Comitato Regionale dell'OMS per l'Europa, 2022:1)

Le misure di SSL e la valutazione dei rischi sono diventate uno strumento importante per la prevenzione della violenza e delle molestie, compresa la prevenzione della TPVH e l'attuazione di un approccio alla SSL che risponda alle esigenze di genere. Le buone pratiche in materia di valutazione dei rischi suggeriscono che i rischi di TPVH devono essere valutati con un

approccio personalizzato, con azioni volte a mitigare i rischi e con il loro continuo monitoraggio e revisione, in consultazione con i lavoratori e i loro rappresentanti (EU-OSHA 2022a, ETUI 2021).

In alcuni casi, le iniziative di prevenzione sono una risposta a misure di emergenza in seguito a gravi incidenti di TPVH. Ad esempio, a seguito di un violento attacco a un agente penitenziario in Svezia, sono state introdotte nuove misure per evitare il ripetersi di simili episodi di violenza, ad esempio migliorando le misure di sicurezza e facendo scegliere al personale se svolgere ruoli di riabilitazione o di sorveglianza. Sebbene si tratti di sviluppi progressivi, i sindacati continuano a segnalare che la precarietà del lavoro e l'inadeguatezza del personale hanno reso difficile impegnarsi in una prevenzione più vasta (EPSU/Vereycken & Ramioul 2019).

Il riquadro 7 fornisce un elenco indicativo di misure preventive che possono essere messe in atto per affrontare i rischi, compresi i fattori di rischio psicosociale legati all'organizzazione, alle condizioni di lavoro e al profilo dei clienti. Il documento mostra che esiste una serie di misure di prevenzione che possono essere attuate nell'ambito della valutazione dei rischi, che riguardano i rischi dell'organizzazione, i rischi derivanti dalle condizioni di lavoro e i rischi legati a gruppi specifici di clienti.

Riquadro 7: Misure illustrative delle misure di prevenzione per affrontare i rischi, compresi i fattori di rischio psicosociale che portano alla TPVH

1) Prevenzione dei rischi organizzativi

- Una politica aziendale in materia di TPVH, che comprenda la valutazione dei rischi e piani di prevenzione.
- Meccanismi di denuncia efficaci, registro degli incidenti e monitoraggio delle denunce.
- Esistono meccanismi per identificare i lavoratori più a rischio.
- Formazione e orientamento del personale sulla de-escalation e sul riconoscimento e la gestione di comportamenti aggressivi da parte di pazienti, familiari, visitatori, ecc.
- Personale di sicurezza addestrato in numero sufficiente e sistemi di allarme di sicurezza.
- Riduzione dei tempi di attesa per il servizio clienti, nei reparti di emergenza o nelle cliniche, anche per evitare il sovraffollamento delle aree di attesa.
- Una cultura che prevede la segnalazione dei casi ai responsabili di linea e la denuncia alla polizia.
- Attenzione alla progettazione dell'ambiente di lavoro, in modo da non bloccare la visuale dei dipendenti o le vie di fuga da un incidente potenzialmente violento.
- Promozione di una cultura e di un ambiente di lavoro inclusivi, partecipazione dei lavoratori, buone relazioni interpersonali, leadership e gestione.

- Ruolo centrale del dialogo sociale e delle consultazioni con i lavoratori.

2) Prevenzione dei rischi derivanti dalle condizioni di lavoro

- Attuazione di iniziative per il benessere, pianificazione della forza lavoro e livelli adeguati di personale.
- Il personale è legato alla qualità dei servizi forniti e alla necessità di garantire un numero sufficiente di addetti in ogni momento, compresi i periodi di maggiore affluenza come gli orari di visita (ospedali), le ore di punta (trasporti urbani) o i turni notturni o anticipati.
- Nessun lavoratore è esposto a rischi lavorando in isolamento, ad esempio sistemi efficaci per lavorare in coppia o per fornire un supporto di sicurezza quando si lavora in isolamento.
- I lavoratori hanno la possibilità di partecipare alle decisioni sul contenuto del loro lavoro, sul carico e sui ritmi di lavoro, nonché alle iniziative che possono prevenire la TPVH.
- Prevenzione di una cultura del presenzialismo e di orari di lavoro prolungati; dare ai lavoratori maggiori possibilità di scelta sull'orario di lavoro.
- Affrontare le maggiori vulnerabilità a cui le donne devono far fronte, compreso lo stalking, quando lavorano da sole o viaggiano dopo il lavoro, anche fornendo un trasporto sicuro.

3) Prevenzione dei rischi legati alla clientela

- Sostegno agli operatori, compresi livelli di personale adeguati, per garantire servizi efficaci quando lavorano con pazienti e familiari con problemi di salute mentale complessi o con una storia di violenza, abuso o dipendenza.
- Impegno a creare spazi sicuri per denunciare la TPVH e a porre fine a una cultura in cui il comportamento aggressivo e abusivo viene normalizzato.
- I clienti, gli utenti, i pazienti, ecc. sono consapevoli della tolleranza zero nei confronti della violenza e le molestie, inviando messaggi sulla dignità e un comportamento adeguato sul lavoro, e attraverso i media.

Fonte: varie fonti e raccolte da buone pratiche nella ricerca

Viene data maggiore importanza alla TPVH nei comitati e nelle politiche di SSL sulla prevenzione e i rischi psicosociali. Ad esempio, in Spagna i protocolli sulle molestie sessuali e le molestie nell'Amministrazione generale dello Stato devono essere integrati nel sistema di gestione della prevenzione dei rischi professionali dell'Amministrazione generale dello Stato. Nel servizio penitenziario è stato elaborato un protocollo separato sulla prevenzione delle aggressioni nell'ambito della SSL. In alcuni Paesi, come la Danimarca e l'Irlanda, vengono fornite risorse e indicazioni per assistere le parti sociali a livello comunale e nazionale nell'attuazione di programmi di prevenzione della TPVH. Le buone pratiche dimostrano l'importanza di approcci congiunti, di consultazioni dei lavoratori, di approcci che rispondono alle esigenze di genere,

nonché della prevenzione attraverso la valutazione dei rischi e misure di sicurezza adeguate ai diversi luoghi di lavoro. Per quanto riguarda la valutazione dei rischi, esistono diversi programmi e liste di controllo, strumenti di valutazione dei rischi e nuovi metodi per garantire risposte personalizzate, come l'approccio alla gestione delle minacce. **Il riquadro 8 fornisce una sintesi di esempi di iniziative e accordi per affrontare la TPVH nella SSL.**

Riquadro 8: Esempi di buone pratiche: iniziative e accordi nazionali per affrontare la TPVH nella SSL

Belgio Carceri

In Belgio, nel settore carcerario, il Dipartimento federale di giustizia ha sviluppato due nuove iniziative sulla TPVH per sostenere l'attuazione della politica esistente in materia di conflitti e aggressività, nata da un'iniziativa di 20 anni fa. Nel 2021, il ministro ha deciso di introdurre una nuova iniziativa basata su due pilastri; un'iniziativa è incentrata sul personale e sull'istituzione stessa, mentre l'altra è incentrata sui detenuti. L'analisi istituzionale di ogni carcere prevede un questionario e focus group con il personale carcerario. L'obiettivo è sviluppare azioni e misure innovative specifiche, adattate ai diversi contesti carcerari, oltre ad azioni generali per tutte le carceri. Partendo dall'attuale politica, dalle linee guida e dalla formazione fornita al personale penitenziario sulla gestione dei conflitti e delle aggressioni, il progetto si propone di evolvere verso un cambiamento della cultura carceraria a tutti i livelli, compresa la direzione, e di stimolare un clima carcerario positivo. I primi risultati suggeriscono che il personale sottolinea il problema della carenza di personale e del sovraffollamento delle carceri, e il progetto mira a separare le questioni su cui il ministero può avere un certo controllo. Un elemento è l'esame di ciò che ci si aspetta dal personale. Un nuovo modo di operare è quello di avere due tipi di agenti penitenziari: il primo è assegnato alla comunicazione e al dialogo positivo per costruire la fiducia, mentre un secondo tipo di agente penitenziario interviene e affronta i problemi. Un'altra questione riguarda investire e garantire strumenti che consentano di costruire relazioni di fiducia e ripristinare i rapporti, ad esempio attraverso la mediazione. Vengono sollevate questioni importanti su come la mediazione possa essere utilizzata come strumento per affrontare conflitti e aggressioni. Nonostante i sindacati siano coinvolti nelle consultazioni durante il progetto, non sono direttamente coinvolti nello sviluppo di nuove misure politiche. Vengono sollevate ulteriori questioni sulla necessità di investimenti molto più consistenti nelle attività quotidiane, anche se i sindacati sono preoccupati per l'attuazione dei provvedimenti senza misure aggiuntive per il personale. Il progetto sta sollevando questioni importanti sulle attese del ministero per assumere personale in base a queste nuove aspettative. Il pilastro sui detenuti mira a includere corsi su come gestire le emozioni, che saranno sperimentati entro la fine di novembre in 8 carceri dove sono in corso progetti pilota (per un totale di 35 carceri), per poi essere estesi a tutte le carceri.

Bulgaria Sanità

I sindacati del settore sanitario in Bulgaria hanno affrontato il tema dei rischi psicosociali e della violenza e le molestie sul lavoro in accordi che risalgono al 2013, quando le prime clausole sui rischi psicosociali e sulla violenza e lo stress sul lavoro sono state inserite nei contratti collettivi del settore sanitario dal 2013, compresa la TPVH. Nonostante alcuni progressi nell'attuazione di politiche e procedure per

prevenire la TPVH nella contrattazione collettiva, i sindacati segnalano di aver registrato livelli più elevati di violenza e molestie. Una campagna nazionale di alto profilo, condotta dai sindacati e le organizzazioni della società civile, ha richiesto la ratifica della C190, con leggi più severe e obblighi per i datori di lavoro.

Un CCL settoriale tra il fondo nazionale bulgaro di assicurazione sanitaria, il sindacato dei dipendenti pubblici e la Federazione dei sindacati del settore sanitario, del 14 maggio 2015, stabilisce che il datore di lavoro deve tutelare la dignità e l'onore del dipendente durante l'esercizio delle sue funzioni nell'ambito del contratto di lavoro (art. 12, par. 5). Il datore di lavoro deve adottare tutte le misure previste dalla legge, compresa la tutela legale contro la violazione dell'integrità morale o fisica nei confronti del lavoratore durante lo svolgimento delle mansioni lavorative come da contratto di lavoro (Art. 6). Durante la pandemia, la Federazione bulgara dei servizi sanitari ha concluso con successo un accordo per un CCL che dà diritto ai lavoratori a ferie e cure in case di cura dopo la malattia. I sindacati hanno raccomandato che il rinnovo dell'accordo del 2015 includa nuove clausole sulla prevenzione e i rischi psicosociali, in risposta al peggioramento delle condizioni degli operatori sanitari e all'aumento dei livelli di TPVH, esaurimento e burnout durante la pandemia.

Danimarca Amministrazioni locali e regionali

Nel 2015, le parti sociali delle amministrazioni comunali e regionali (KTO & KL, 2015) hanno concluso un accordo sull'ambiente di lavoro, che pone un forte accento sulla psicologia dell'ambiente, un aspetto di cui fa parte la prevenzione della TPVH. L'accordo è stato rinnovato due volte dal 2015. Nel quadro dell'accordo, nelle amministrazioni comunali, l'organizzazione che rappresenta i datori di lavoro dei comuni danesi (KL) e il sindacato dell'Associazione delle organizzazioni dei dipendenti degli enti locali (KTO) hanno istituito un sistema di sostegno denominato progetto "SPARK" (Samarbejde om Psykisk ARbearbesmiljø i Kommunerne, Cooperazione sull'ambiente di lavoro psicologico nei comuni), che consiste in una collaborazione mirata a fornire aiuto e supporto nei luoghi di lavoro comunali per un ambiente migliore, che includa, tra l'altro, la TPVH e il lavoro in solitario. L'attenzione si concentra sul rafforzamento delle capacità degli attori locali nei luoghi di lavoro comunali (dirigenti, rappresentanti sindacali e dell'ambiente di lavoro) attraverso azioni congiunte e la cooperazione tra la dirigenza e i rappresentanti sindacali eletti a livello locale. Consulenti formati forniscono servizi gratuiti ai comuni e li aiutano a identificare, gestire e prevenire i problemi psicologici dell'ambiente di lavoro. I comuni hanno a disposizione risorse e indicazioni in sei aree principali: cambiamento e transizione; miglioramento della cooperazione tra dipendenti/dirigenti; rischio di violenza e minacce; contenuto, ambito e svolgimento del lavoro; lavoro a turni e molestie, tra cui il mobbing e le molestie sessuali.¹⁹

Nelle amministrazioni regionali, le parti sociali hanno istituito il programma "Ekspertrådgivning" (consulenza di esperti),²⁰ per fornire aiuto e supporto nei

¹⁹ Per ulteriori informazioni, si veda: <https://vpt.dk/psykisk-arbejdsmiljo/baggrunden-spark>

²⁰ Per ulteriori informazioni, si veda: <https://www.foa.dk/forbund/temaer/a-i/gratis-hjaelp-bedre-psyk-arbmiljo/det-regionale-omraade>

luoghi di lavoro in materia di cambiamenti organizzativi e professionali, violenza da parte di terzi, cultura del lavoro e mobbing. Nell'ambito del progetto, il Centro nazionale di ricerca per l'ambiente di lavoro, il NIRAS Joblife e la RUC, l'Università di Roskilde, forniscono consulenza pratica agli esperti, oltre a strumenti, incontri e workshop. Inoltre, materiali e strumenti di prevenzione sulla TPVH sono stati elaborati congiuntamente dai sindacati e dai datori di lavoro delle amministrazioni locali e regionali.

Danimarca
Settore
pubblico

Nel settore pubblico, in un accordo sulla cooperazione e i comitati di consultazione congiunti nelle imprese e istituzioni del settore pubblico, concluso nel 2008 e ancora in vigore nel 2022, le parti (Autorità statale dei datori di lavoro e Confederazione delle organizzazioni dei dipendenti statali danesi) hanno aggiunto una nuova clausola sulle molestie e la violenza: "Il Comitato di cooperazione stabilisce linee guida per garantire un ambiente di lavoro in cui i dipendenti non siano esposti a mobbing, molestie (sessuali) o violenza da parte di colleghi, dirigenti o terzi. Il Comitato di cooperazione deve controllare costantemente che le linee guida raggiungano il loro scopo." (Articolo 5, 10). In base all'accordo, la maggior parte dei comitati aziendali decisionali aveva preparato entro il 2022 piani per prevenire la violenza e le molestie, compresa la TPVH. L'Autorità danese per l'ambiente di lavoro fornisce anche orientamenti e strumenti per porre fine alla TPVH.

Danimarca
Intersettoriale

Nel 2019, le parti sociali danesi e l'Ispettorato del lavoro hanno elaborato un piano in 10 punti per "Un buon ambiente di lavoro psicologico: porre fine alle molestie sessuali". L'Autorità danese per l'ambiente di lavoro ha inoltre collaborato con i sindacati e le organizzazioni dei datori di lavoro al lancio della campagna di sensibilizzazione "Hvor går grænsen?" ("Dove tracciamo la linea?"). La seconda parte della campagna, "Din grænse". ("I tuoi limiti"), è stata avviata nel 2022, con l'obiettivo di motivare i dirigenti e i comitati per la salute e la sicurezza a dialogare su come prevenire le molestie sessuali sul lavoro, anche da parte di terzi, per promuovere un approccio comune alla creazione di un ambiente di lavoro sicuro.

Danimarca
Istruzione

L'Associazione degli insegnanti danesi (DLK) ha pubblicato un opuscolo per gli iscritti sulla violenza, le minacce e l'uso della forza per incoraggiare una migliore prevenzione e segnalazione del problema (DLK 2020), sulla base dell'accordo del 2015 sul benessere e la salute sul lavoro dove le parti sociali hanno concordato linee guida per la prevenzione della violenza. Le linee guida della DLK sono "il fondamento di una buona prevenzione perché avviano un dialogo sui possibili rischi e le misure che possono essere adottate per evitare violenza e minacce nella scuola." L'opuscolo è stato preparato per il gruppo salute e sicurezza delle scuole, per i lavoratori dei distretti e per i rappresentanti sindacali dell'Associazione degli insegnanti danesi. Tratta tre temi: identificazione, prevenzione e gestione. È importante che ogni scuola abbia una politica che affronti i tre temi citati. Una politica che renda palese il fatto che sul luogo di lavoro non sono tollerate né violenza né minacce, e che mandi un segnale che la prevenzione dei rischi e la creazione di un senso di sicurezza costituiscono una sfida condivisa, affinché tutti abbiano chiari i propri ruoli e responsabilità, prima, durante e dopo un episodio di violenza.

Francia Amministrazioni locali e regionali

I comitati statutari per la SSL svolgono un ruolo di prevenzione e cultura del lavoro e un ruolo consultivo sulla TPVH. I sindacati in Francia stanno studiando come rafforzare il ruolo dei comitati per far sì che i loro pareri abbiano un peso maggiore e per assicurare che i datori di lavoro si assumano le proprie responsabilità in materia di protezione funzionale. Esempi di buone pratiche presentati a un seminario EPSU e CCRE “**Local Solutions Briefing for the Seminar on Third-Party Violence in France**” per affrontare i crescenti livelli di TPVH nelle amministrazioni locali e regionali, sono stati acquisiti nell’ambito di un progetto di dialogo sociale settoriale nelle amministrazioni locali e regionali. Tra questi, un progetto pilota che coinvolge 40 dipartimenti francesi sulla mediazione preventiva obbligatoria e l’attuazione di iniziative di prevenzione in diversi piccoli comuni che stabiliscono protocolli chiari su cosa fare se un lavoratore viene minacciato di persona o al telefono. Nell’amministrazione regionale dell’Occitania, una politica sulla TPVH definisce processi chiari per la protezione dei lavoratori, la segnalazione della TPVH e la garanzia di risposte e sostegno efficaci per i lavoratori. Ai dipendenti sono state diffuse informazioni sul processo, che comprende un meccanismo di segnalazione dedicato e una “cellule de signalement” (unità di segnalazione) appositamente preparata, responsabile della gestione delle denunce e del sostegno alle vittime (EPSU & CCRE 2022). Il seminario ha raccomandato la necessità di una migliore comprensione del ruolo e dell’impatto degli accordi europei, comprese le Linee guida multisettoriali, nonché dei programmi delle amministrazioni locali e regionali per prevenire la TPVH.

Finlandia Amministrazioni locali

Il **modello di previsione dei rischi**²¹ in fase di sviluppo per le amministrazioni comunali è stato elaborato dall’Istituto finlandese per la salute sul lavoro. Lo strumento acquisisce dati da indagini e registri dei rischi per identificare i fattori causali che possono essere affrontati per ridurre la TPVH. I fattori da prendere in considerazione includono, tra l’altro, la cultura del lavoro e della sicurezza e le pratiche di supervisione. Questo strumento mira a supportare i datori di lavoro nell’attuazione del loro dovere legale di intervenire e garantire condizioni di lavoro sicure.

Germania Telecomunicazioni

Deutsche Telekom AG è stata la prima azienda in Europa a sviluppare un **processo innovativo di gestione delle minacce** per prevenire gravi atti di violenza e comportamenti minacciosi, basato su tre elementi principali: identificare, valutare e attenuare. Le sue origini risiedono nel progetto “Prevenzione della violenza sul lavoro” (Prävention gegen Gewalt am Arbeitsplatz), che dà diritto a ogni dipendente di disporre di un luogo di lavoro privo di violenza fisica e psicologica e libero dalla paura, insieme alla formazione di “responsabili della gestione delle molestie” che forniscono consulenza, orientamento e sostegno ai dipendenti. Dal 2014, la prevenzione di gravi atti di violenza e minacce contro i lavoratori è diventata una priorità di alto livello, che ha portato alla creazione di un dipartimento dedicato alla sicurezza fisica e del personale all’interno di Telekom Security. Due responsabili della gestione delle minacce professionalmente preparati e certificati²² gestiscono

²¹ <https://www.ttl.fi/en/research/projects/local-government-employers-influence-workplace-bullying-and-client-violence-risk-prediction-model>

²² L’accreditamento avviene tramite l’Association of European Threat Assessment Professionals (AETAP). Deutsche Telekom è stato il primo gruppo internazionale a soddisfare i severi requisiti della certificazione aziendale.

gli episodi di violenza, minacce e stalking che coinvolgono dipendenti o clienti. Il documento riguarda anche la violenza domestica, come la sicurezza, le minacce e lo stalking da parte di un ex partner sul luogo di lavoro, nonché le reazioni al recente aumento di minacce di molestie sessuali e abusi verbali, da parte di chi chiama i centri di assistenza di Deutsche Telekom. Le reazioni si basano su prove e gli incidenti sono registrati e classificati. Una valutazione immediata dei rischi assicura che i rischi gravi siano affrontati con urgenza. Ogni caso viene trattato individualmente, fornendo supporto e prevenzione su misura. Viene fornito un supporto personalizzato, compresa l'assistenza per creare barriere e tecniche di de-escalation, ed è disponibile il supporto del servizio di salute sul lavoro. Ove applicabile, sono previsti sistemi per coinvolgere gli avvocati penalisti e la polizia.

Nel complesso, la politica di gestione delle minacce di Deutsche Telekom mira a proteggere i lavoratori, a promuovere il rispetto e la tolleranza, a eliminare le incertezze e le incomprensioni, a creare luoghi di lavoro privi di paura e violenza, a ridurre al minimo le assenze dei dipendenti, a rafforzare l'immagine dell'azienda e a garantirne il successo, nonché a proteggere contro pratiche organizzative scorrette. I fattori critici di successo includono l'impegno dei vertici aziendali, il lavoro di squadra, il coordinamento, una rete interdisciplinare interna a tutti i reparti aziendali e una rete esterna di servizi ed esperti di sicurezza e supporto, nonché un dialogo regolare con i sindacati. Le relazioni vengono fatte direttamente al CdA riguardo alla protezione dei dati, gli affari legali e la conformità (DRC). La condivisione di esperienze e buone pratiche con le aziende tedesche avviene attraverso un forum sulla gestione delle minacce.²³

La guida pratica "Gestire le situazioni precarie nel servizio esterno" è disponibile per il personale esterno che lavora con i clienti nelle loro abitazioni private, con informazioni su come reagire, comportarsi e gestire le situazioni fuori controllo. Ciò include accuse, abusi o minacce di violenza rivolte al dipendente. Ma può anche riguardare situazioni dove i dipendenti si imbattono - e che, in base alle leggi sulla tutela, hanno la responsabilità legale di segnalare alle autorità - in persone che hanno urgente bisogno di aiuto a causa di droghe o alcol, in segni di estremismo o terrorismo e in situazioni di violenza domestica, abuso o abbandono di minori. Il supporto viene fornito ai lavoratori attraverso processi specificamente progettati e punti di contatto dedicati. Ci sono tre canali di segnalazione che coprono gli incidenti in cui un lavoratore è direttamente colpito, indirettamente colpito o in cui ci sono segni di estremismo/terrorismo. Tutti gli incidenti vengono registrati nel sistema di gestione degli incidenti nell'ambito del servizio Sicurezza, protezione dei dati e conformità del Centro di competenza.

Irlanda **Sanità**

L'Health Services Executive (HSE) e i sindacati del settore sanitario hanno concordato congiuntamente una serie di iniziative per la prevenzione della violenza e le molestie sul lavoro, tra cui la TPVH. La TPVH è diventata più grave negli ultimi anni e, sebbene i dati siano limitati, gli incidenti segnalati al Sistema nazionale di gestione degli infortuni in ambito SSL mostrano che più della metà (55%) degli

²³ <https://forum-bedrohungsmanagement.de/>

incidenti segnalati nel 2020 erano rischi comportamentali, che includono violenza e molestie. L'iniziativa risale alla Strategia nazionale per la prevenzione e la gestione delle aggressioni e della violenza sul lavoro (2008), elaborata in risposta ai crescenti livelli di TPVH nel servizio sanitario irlandese, redatta da un gruppo di lavoro che ha coinvolto esperti e sindacati che rappresentano tutti i gruppi di operatori sanitari (SIPTU, PNA, INO, IMO) in linea con la legge sulla sicurezza, la salute e il benessere sul lavoro del 2005.

Sulla base della strategia nazionale, sono stati elaborati una politica e uno strumento di valutazione dei rischi sul lavoro in solitario (2007) e una politica e una guida dettagliate (Politica dell'HSE per la prevenzione e la gestione delle aggressioni e della violenza sul lavoro, 2018)²⁴. La politica dell'HSE del 2018, che ha visto la consultazione dei sindacati attraverso il National Joint Council, fornisce una guida dettagliata per l'HSE, i dirigenti e i dipendenti su come gestire le aggressioni e la violenza legate al lavoro, con particolare attenzione alla prevenzione e alla valutazione e gestione dei rischi. I dirigenti hanno ricevuto indicazioni e una formazione sui loro obblighi nell'ambito della politica e sul loro ruolo nell'effettuare una valutazione dei rischi in ambienti clinici e non clinici per identificare i rischi di aggressione e violenza legati al lavoro e per mettere in atto misure di controllo per eliminare o controllare i rischi. Inoltre, i dirigenti devono garantire una formazione ai dipendenti più a rischio e un sostegno alle vittime, compreso l'accesso a servizi di supporto, come la salute sul lavoro e servizi di consulenza riservata, forniti dal programma di assistenza ai dipendenti dell'HSE. La politica comprende risorse pratiche, tra cui uno strumento di audit e un esempio di valutazione dei rischi. Tutti gli incidenti devono essere segnalati e gestiti in conformità con l'HSE Incident Management Framework, che fa parte della Politica di gestione integrata dei rischi dell'HSE. Inoltre, sono state elaborate ulteriori linee guida sulla valutazione dei rischi per una formazione sulla prevenzione delle aggressioni e della violenza sul lavoro durante la pandemia di COVID-19, sotto forma di una scheda di valutazione dei rischi, pubblicata nel giugno 2021.²⁵ L'Autorità nazionale per la salute e la sicurezza ha elaborato ulteriori informazioni sulla prevenzione della TPVH nel settore sanitario.

I dipendenti hanno la responsabilità di partecipare alla formazione e di segnalare rischi, preoccupazioni e incidenti ai loro responsabili. In ambito clinico, la valutazione del rischio clinico è inclusa nel quadro di gestione dei rischi dell'organizzazione e comprende la valutazione dei rischi di aggressione e violenza e la messa a punto di un piano di assistenza e di una valutazione dei rischi per gli utenti del servizio che presentano un rischio di violenza. Tutto questo dovrebbe essere rivisto regolarmente come parte del processo di pianificazione dell'assistenza. Le valutazioni dei rischi non clinici, che sono effettuate dai dirigenti in consultazione con il personale, tengono conto delle mansioni lavorative, dell'interazione dell'attività sanitaria con l'utente del servizio, dell'organizzazione e dell'ambiente di lavoro, nonché della formazione e dell'esperienza degli operatori sanitari.

²⁴ https://assets.hse.ie/media/documents/Policy_on_the_prevention_and_management_of_work_related_aggression_and_violence_2018.pdf

²⁵ https://assets.hse.ie/media/documents/Covid_19_prevention_and_management_of_work_related_aggression_and_violence_pro_AwETDlq.pdf

I dirigenti sono inoltre tenuti a garantire che il personale di sicurezza sul posto conosca i rischi e le misure di controllo per gestire le aggressioni e la violenza, e gli accordi sui livelli di servizio con le società di sicurezza devono includere procedure locali per le aggressioni e la violenza. Vengono inoltre fornite indicazioni specifiche per la gestione delle telefonate aggressive, aiutando il personale a comprendere che gli utenti del servizio possono essere stressati, trovando un equilibrio tra i diritti dell'operatore sanitario e i diritti dell'utente del servizio. In caso di telefonate offensive, vengono fornite indicazioni specifiche, ad esempio, sui modi per gestire l'aggressione, come mantenere la calma, non prendere sul personale ciò che l'interlocutore dice e lasciargli dire la sua, se l'aggressione persiste informare l'interlocutore che il suo linguaggio è offensivo e che la telefonata verrà interrotta se non la smette, prendere nota della telefonata e segnalare gli incidenti ai responsabili diretti.

Irlanda
Sanità

L'organizzazione irlandese del personale infermieristico e delle ostetriche (INMO) ha chiesto nuove misure per affrontare il problema dell'aumento dei livelli di TPVH contro il personale sanitario, tra cui una maggiore sicurezza, ispezioni e responsabilità dei datori di lavoro per la sicurezza dei lavoratori. Nel 2022, l'Autorità nazionale per la salute e la sicurezza (HSA) ha deciso di istituire una nuova divisione per la salute sul lavoro con la responsabilità di affrontare la violenza e le molestie sul lavoro. L'INMO (2021) riferisce che nell'ultimo anno il 90% dei suoi iscritti ha dichiarato di essere mentalmente esausto durante o dopo il lavoro, e che la violenza e le molestie e inadeguate protezioni di sicurezza contribuiscono al burnout.

Italia
Intersettoriale

L'inclusione della violenza e le molestie nelle leggi sulla SSL è attualmente oggetto di discussione in Italia da parte del Comitato consultivo tripartito per la salute e la sicurezza sul lavoro, che secondo i sindacati dovrebbe prevedere l'obbligo esplicito per i datori di lavoro di includere la violenza e le molestie, compresa la TPVH, nella valutazione dei rischi. Alcuni progressi sono stati raggiunti nel settore pubblico, attraverso i Comitati Unici di Garanzia (CUG) (ai sensi della Direttiva n. 2 del 26/06/2019 e il Protocollo del 18/11/2020),²⁶ dove i datori di lavoro sono obbligati a mettere in atto tutte le iniziative appropriate per la prevenzione della violenza o le molestie sul lavoro, ad esempio, attraverso azioni e accordi congiunti, nonché il sostegno alle vittime, l'informazione e la sensibilizzazione. Un migliore coordinamento delle funzioni relative alla SSL e all'uguaglianza di genere è un modo per garantire questa integrazione; ad esempio, una formazione per il rappresentante della sicurezza per la SSL è stata organizzata congiuntamente dal dipartimento donne e dal dipartimento salute e sicurezza della CISL, mentre i manuali di formazione prodotti dalla CISL trattano i rischi psicosociali e la violenza e le molestie.

²⁶ https://portalecug.gov.it/sites/default/files/attachments/2020-11/Protocollo%20di%20intesa%20Min.%20Dadone%20_Min%20Bonetti_CUG-signed.pdf

Italia
Sanità

Nel 2022 la CGIL²⁷ ha pubblicato un vademecum per gli operatori sanitari e socio-sanitari. “Stop aggressioni al personale sanitario. Prendiamoci cura di chi ci cura.” Il vademecum stabilisce cosa deve fare un lavoratore in presenza di un rischio di aggressione e i comportamenti da attuare in una situazione di potenziale rischio. Si tratta di come mantenere una condotta che favorisca la de-escalation del comportamento aggressivo e come rispondere e ridurre i potenziali rischi di infortunio in caso di comportamenti aggressivi come essere afferrati per il polso, presi per i capelli, afferrati al collo o in caso di morsi. Fornisce inoltre indicazioni pratiche su cosa aspettarsi dai datori di lavoro e cosa includere nelle trattative. Queste vanno dalla richiesta all’azienda sanitaria di identificare i fattori di rischio che hanno un impatto sulla sicurezza del personale e di impegnarsi ad attuare interventi di prevenzione della violenza. Queste includono azioni come monitorare episodi di violenza ed eventi che portano ad atti di violenza o minacce contro il personale sanitario; promuovere il benessere organizzativo e la salute psicosociale degli operatori sanitari e il supporto psicologico per i lavoratori e i team colpiti dalla TPVH; affrontare e analizzare i fattori di rischio e le misure per ridurli; monitorare e attuare misure di prevenzione e protezione per verificare l’attuazione di misure di prevenzione e protezione al fine di garantire livelli di sicurezza adeguati nei luoghi di lavoro, anche attraverso la promozione di sistemi di videosorveglianza.

Il vademecum affronta anche misure per promuovere la divulgazione di buone pratiche di sicurezza, tra cui il lavoro di squadra; tenere corsi di formazione per il personale sanitario finalizzati a prevenire e gestire le situazioni di conflitto e a migliorare la qualità della comunicazione con gli utenti; stipulare protocolli operativi con le forze di polizia; istituire un apposito registro degli incidenti; denunciare formalmente l’episodio di violenza alle autorità giudiziarie; giorni di assenza per malattia o infortunio del personale aggredito; garantire che gli interventi per la promozione della sicurezza e la prevenzione dei comportamenti violenti siano definiti all’interno del piano programmatico aziendale di gestione dei rischi; e sensibilizzare l’opinione pubblica spiegando che l’aggressione al personale sanitario non è la soluzione ai problemi di salute dei cittadini.

Spagna
Pubblica
Amministrazione

La violenza e le molestie sono incluse nel quadro della SSL che regola l’amministrazione pubblica spagnola. La Commissione tecnica per la prevenzione dei rischi professionali copre i dipendenti pubblici e i dipendenti dell’amministrazione generale dello Stato, compresi i servizi carcerari (si veda il Protocollo per i servizi carcerari di seguito), e ha la responsabilità di elaborare piani di prevenzione e procedure per il controllo dei rischi professionali, tra cui la violenza e le molestie, con la partecipazione dei sindacati. I dati raccolti sulle denunce mostrano che tra il 2016 e il 2019 si è verificata una diminuzione delle denunce relative alla TPVH. Molte di queste denunce provengono dalle carceri, inclusi, nel 2019, 197 casi di violenza fisica. La diminuzione delle denunce sulla TPVH può essere in parte spiegata dalla diminuzione dei contatti diretti e di persona con i cittadini, mentre quelle effettuate sono avvenute su appuntamento.

²⁷ <https://www.fpcgil.it/2022/03/12/stop-aggressioni-personale-sanitario-vademecum/>

Italia
Sanità e lavoro
sociale

I CCNL nei comuni italiani hanno affrontato crescenti livelli di TPVH, in particolare nei confronti del personale che lavora con utenti/clienti vulnerabili, il primo dei quali è stato sottoscritto a Genova nel 2020. Il 18 novembre 2020 è stato sottoscritto dai sindacati e dal governo un protocollo d'intesa sulla lotta alla TPVH, compresa la GBVH, sulla base della legge 113/2020 sulle disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni. Questo ha contribuito a rafforzare le trattative nei servizi sociali degli enti locali, portando a contratti collettivi che definiscono un quadro per la prevenzione dei rischi di violenza e molestie da parte di terzi.

Una ricerca condotta nel 2018 ha rivelato che nove assistenti sociali su dieci sono stati vittime di violenza e aggressioni, pochi lavoratori hanno denunciato il problema e molti lo considerano "parte del lavoro". Con solo il 26% che ha denunciato la violenza alle forze dell'ordine e solo l'8% all'amministrazione locale o all'ospedale, questo indica una tendenza preoccupante di mancanza di sicurezza e protezione per il personale. Il primo accordo è stato sottoscritto nel comune di Genova e da allora questo modello è stato replicato in tutta Italia. L'accordo di Genova mira ad affrontare i rischi della TPVH per proteggere la salute e la sicurezza dei lavoratori e riguarda la valutazione dei rischi, l'introduzione di iniziative di prevenzione con le agenzie nazionali e le autorità locali preposte all'applicazione della legge e l'attuazione di azioni che possono essere intraprese prima e dopo l'aggressione. Tra queste vi sono misure concrete atte a garantire che il personale non lavori da solo e in isolamento, e vengono forniti strumenti pratici per permettere a un lavoratore di fuggire da una situazione di aggressione; inoltre, la progettazione di aree e postazioni di lavoro in spazi aperti e ben illuminati ha contribuito a evitare potenziali aggressioni. Le misure di protezione includono le aggressioni online, in video o di persona. Il personale ha ricevuto una formazione sugli aspetti penali e giudiziari della TPVH, sulla denuncia di illeciti, su come identificare potenziali aggressioni e su come incoraggiare una cultura della denuncia. Nel complesso, si è trattato di un'iniziativa di successo, fondata sul dialogo sociale tra enti locali e sindacati, che, si spera, sarà estesa in futuro a tutti i comuni italiani.

Paesi Bassi
Ospedali

L'iniziativa Sanità sicura²⁸ è un modello innovativo e coordinato per affrontare la violenza e le molestie nel settore sanitario, che ha portato a contratti collettivi nel settore ospedaliero e a un approccio che aiuta i datori di lavoro e i dipendenti a ridurre le aggressioni e la violenza sul lavoro. È nata da una preoccupazione per i crescenti livelli di aggressione da parte di terzi in ambito ospedaliero. Il progetto è gestito dalla Fondazione per il mercato del lavoro negli ospedali (StAZ), che opera sulla base di approcci congiunti tra i datori di lavoro e i sindacati degli ospedali.²⁹ L'iniziativa ha introdotto norme sulla formazione in materia di sicurezza sanitaria,³⁰ registri per consentire ai lavoratori di effettuare segnalazioni in modo riservato, nonché modi efficaci per rispondere alle vittime e agli autori di abusi, e il sostegno

²⁸ Per ulteriori informazioni in olandese: <https://www.staz.nl/onderwerpen/veiligezorg/>

²⁹ La StAZ comprende l'organizzazione dei datori di lavoro NVZ (Associazione ospedaliera) e le organizzazioni dei lavoratori ABVAKABO FNV, CNV Publieke Zaak, FBZ, NU'91 e De Unie Zorg en Welzijn.

³⁰ Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito web dell'iniziativa Sanità sicura (in olandese), compreso il manuale di formazione "Handboek Veiligezorg": <https://www.staz.nl/veiligezorg/>

e l'assistenza post-operatoria. L'iniziativa si basa su una metodologia che può essere adattata a diversi contesti ospedalieri. Il dialogo sociale tra il progetto e i sindacati a livello nazionale e tra i datori di lavoro e i sindacati a livello ospedaliero è stato fondamentale per il successo.

L'iniziativa Sanità sicura ha lavorato a stretto contatto con la polizia e il pubblico ministero, a partire da un'iniziativa condotta in un ospedale nel 2001 in collaborazione con la polizia dell'Olanda Settentrionale, in cui sono stati sviluppati strumenti per prevenire la violenza e le aggressioni nei confronti del personale e per affrontare il problema che molti dipendenti dell'ospedale consideravano la TPVH «come parte del lavoro». Sulla base del successo del progetto, è stato attuato un progetto pilota nazionale in quattordici ospedali, e nel 2016 quasi tutti gli ospedali Duty avevano adottato il modello Sanità sicura. Il primo passo è la stesura di accordi tra l'istituto e la polizia, i comuni e il pubblico ministero; quando qualcuno non si adegua, riceve un avvertimento e, se necessario, un divieto di accesso. Inoltre, un pilastro importante dell'iniziativa Sanità sicura è l'approccio bottom-up, in base al quale i dipendenti sono coinvolti nell'analisi dei problemi, nell'indicazione delle priorità, nell'elaborazione di misure adeguate e nella definizione di regole di condotta e norme. Il coinvolgimento dei dipendenti era un aspetto molto positivo del progetto, in quanto con la loro esperienza possono contribuire alla ricerca di soluzioni. Un altro fattore che ha portato al successo dell'iniziativa è stato l'impegno e il sostegno dei manager di linea, della direzione e del CdA, oltre alle risorse e a un leader di progetto interno.

Dal 2020, un approccio regionale fornisce un follow-up permanente e tutte le regioni continueranno a riunirsi due volte l'anno per tenere vivo l'impegno, continuare la discussione e intraprendere azioni, compresa la definizione di accordi con i dipartimenti di polizia. Si prevede che le consultazioni saranno completate in tutte e dieci le regioni di polizia entro il 2022. Le attività comprendono l'organizzazione di workshop, la pubblicazione di linee guida attraverso il sito web e la condivisione di buone pratiche in settori quali la gestione del segreto medico. Un programma di formazione, che comprende un manuale di formazione sulla sanità sicura, fornisce una guida passo-passo e gli strumenti necessari agli ospedali per adottare un approccio sistematico alla riduzione delle aggressioni e alla creazione di un ambiente in cui il personale, i pazienti, gli utenti, i clienti e i visitatori possano lavorare e soggiornare in sicurezza. Include un modello di accordo, tra l'altro, con la polizia e il pubblico ministero, oltre a regole di condotta che definiscono i comportamenti inaccettabili e cosa può accadere se un paziente, un cliente o un visitatore infrange le regole. Il manuale (sintesi disponibile in inglese) illustra i passi per prevenire le aggressioni, cosa si può fare di fronte a un'aggressione, dopo un episodio di aggressione, e le migliori pratiche.

Paesi Bassi **Amministrazioni** **locali**

L'accordo del 2010 dell'Associazione dei Comuni olandesi (VNG) e dei sindacati comunali conteneva una nuova sezione sulle politiche di riduzione delle molestie e della violenza, con particolare attenzione alla prevenzione e la valutazione dei rischi, alla nomina nei comuni di un coordinatore per le molestie e la violenza, di "persone di fiducia", all'adozione di migliori pratiche e procedure e a un sistema di segnalazione degli incidenti.

Paesi Bassi
Ospedali

Nel settore ospedaliero, il CCL per gli ospedali 2009-2011 ha raccomandato una serie di misure per prevenire la violenza, tra cui l'inventario dei rischi che presta particolare attenzione ad "affrontare la pressione lavorativa, l'aggressività, lo stress fisico e la violenza". Nel settore sanitario, i sindacati hanno evidenziato la necessità di intervenire maggiormente contro le molestie sessuali da parte di terzi (utenti e pazienti).

Spagna
Carceri

Nel 2017 i sindacati, CSI-F e UGT, e l'amministrazione penitenziaria (Ministero degli affari interni/Segreteria generale degli istituti penitenziari 2017) hanno concordato un **Protocollo di riferimento sulla lotta contro le aggressioni nelle carceri e nei centri di integrazione sociale**.³¹ Riflette l'importante priorità data alla partecipazione dei sindacati, compresi i rappresentanti della SSL, ai sensi della legge 31/95 sulla prevenzione dei rischi professionali. Il Protocollo riconosce che, sebbene l'ambiente carcerario e la maggiore diffusione di comportamenti aggressivi e antisociali, di disturbi mentali e di dipendenze tra i detenuti possano sfociare in aggressioni nei confronti di un lavoratore, è importante concentrarsi sulla prevenzione, attuare il principio della tolleranza zero nei confronti della violenza e garantire la sicurezza dei lavoratori delle carceri. Il Protocollo definisce l'aggressione come "qualsiasi comportamento violento", includendo, su richiesta dei sindacati, una definizione ampia che comprenda l'aggressione verbale, le minacce e la coercizione. Il Protocollo pone l'accento sulle strategie preventive, la valutazione dei rischi, le strutture per la segnalazione e il monitoraggio della violenza sul lavoro, e un registro specifico delle aggressioni i cui dati consentiranno, a medio termine, l'analisi delle cause e il follow-up delle misure preventive. Questo compito sarà svolto dai team multidisciplinari esistenti che garantiscono una migliore identificazione dei rischi, dei modelli di aggressione, delle aree problematiche e delle misure di miglioramento.

Il Protocollo prevede anche sanzioni disciplinari in caso di atti di violenza, supporto psicologico e legale per i lavoratori colpiti da gravi aggressioni, formazione sulla prevenzione e sulle risposte a comportamenti aggressivi, e informazioni periodiche sulle procedure di sicurezza. L'obiettivo è quello di anticipare e prevenire gli attacchi, in particolare le situazioni in cui è probabile che si verifichino, come durante le attività di ispezione, le perquisizioni e i trasferimenti dei detenuti. Ciò significa comprendere i fattori di rischio, ad esempio quando si lavora con persone ricoverate in un centro contro la loro volontà, o si lavora con detenuti che devono affrontare l'esclusione sociale, con problemi mentali o con l'uso di sostanze tossiche, persone con scarse abilità sociali, bassa tolleranza alla frustrazione, bassi livelli di istruzione, ecc. Sono previsti programmi terapeutici e di trattamento rafforzati per i detenuti, tra cui lo sviluppo di un Programma di intervento per comportamenti violenti (PICOVI) per i detenuti che stanno scontando pene per crimini violenti e per quelli che durante la detenzione manifestano comportamenti violenti, che

³¹ https://www.ugt-sp.es/files/PRISIONES/SALUD%20LABORAL/PROTOCOLO%20VIOLENCIA%202017/12_Protocolo_definitivo.pdf. Gli emendamenti presentati dai sindacati sono disponibili sul sito: CSI-F & UGT (2017) CSI F y UGT-Prisiones Firman El Protocolo De Actuación Frente A Las Agresiones En Los Centros Penitenciarios Y Cis. <https://1library.co/document/yewvj70y-csi-f-y-ugt-prisiones-firman-el-protocolo-de-actuacion-frente-a-las-agresiones-en-los-centros-penitenciarios-y-cis.html>

mira ad aiutarli a modificare il loro comportamento attraverso l'acquisizione di competenze cognitive, emotive e comportamentali. Il Protocollo è un passo importante verso una più efficace prevenzione e protezione dei lavoratori penitenziari, un risultato che ha beneficiato della partecipazione dei sindacati e della direzione.

Regno Unito
Personale di
ambulanza

Il programma di riduzione della violenza dell'NHS mira a responsabilizzare gli autori di reati con risposte rapide ed efficaci, oltre a pene più severe e al raddoppio della pena per le aggressioni agli operatori dell'emergenza. La campagna #Work Without Fear per il personale di ambulanza dell'NHS, guidata dall'Association of Ambulance Chief Executives e sostenuta dall'NHS England, mira a garantire una protezione contro aggressioni e violenza. Durante le prime fasi della pandemia, nel 2020, le aggressioni contro il personale di ambulanza sono aumentate del 23% e negli ultimi cinque anni si è registrato un aumento del 60% degli abusi verbali contro il personale delle sale di controllo. Gli effetti sono stati maggiori sul personale di etnia nera asiatica e minoritaria, sul personale LGBTQ+ e su altri lavoratori con caratteristiche protette dall'Equality Act. È stata inoltre introdotta una legislazione con pene più severe nell'ambito della Legge sulle aggressioni agli operatori dell'emergenza del 2018.

Regno Unito
Personale
infermieristico

Il Royal College of Nursing (RCN), un sindacato delle professioni infermieristiche e ostetriche del Regno Unito, ha elaborato una guida e ha partecipato alle consultazioni governative per aumentare la responsabilità dei datori di lavoro nell'affrontare le molestie sessuali da parte di terzi contro il personale infermieristico (RCN 2020). Chiede che la TPVH sia trattata come qualsiasi altro problema di SSL. La guida stabilisce i principi chiave che i datori di lavoro devono seguire e attuare, tra cui politiche chiare sulle molestie sessuali da parte di terzi, la sensibilizzazione dei dirigenti, l'incoraggiamento attivo del personale a denunciare gli incidenti e l'offerta di un sostegno pratico ed emotivo al personale esposto a molestie sessuali. La guida illustra anche come ogni rappresentante dell'RCN possa svolgere un ruolo nell'incorporare i principi all'interno di un'organizzazione. Inoltre, l'RCN ha pubblicato una guida separata per gli iscritti relativa alle molestie sessuali da parte di terzi.

Oltre alle iniziative nazionali riassunte sopra, sono state avviate diverse iniziative europee che affrontano la prevenzione della TPVH come un problema di salute e sicurezza sul lavoro (si veda il riquadro 9). Tra queste, le linee guida dell'UITP e dell'ETF sulla lotta alla violenza e all'insicurezza nel trasporto pubblico urbano, lo sviluppo di uno strumento di valutazione dei rischi (OiRA) per il settore dell'istruzione e sulla TPVH, e un accordo tra EPSU e HOSPEEM nel settore ospedaliero.

Riquadro 9: Iniziative delle parti sociali europee in materia di SSL

Europa Trasporto pubblico urbano

Il 29 gennaio 2020 sono state sottoscritte le Raccomandazioni congiunte delle parti sociali europee del trasporto pubblico urbano (UITP e ETF) sulla lotta alla violenza e all'insicurezza nel trasporto pubblico urbano, che aggiornano un precedente accordo risalente al 2003. Le Raccomandazioni sono in linea con l'accordo globale congiunto per porre fine alla violenza e le molestie nel trasporto urbano nel settore dei trasporti concordato tra ITF e UITP nel 2015. L'accordo del 2020 è stato emanato in risposta all'aumento di aggressioni e minacce da parte di terzi nel trasporto pubblico urbano. Le parti sociali riscontrano un peggioramento del clima di non rispetto del bene pubblico, tra cui violenza, aggressioni e comportamenti antisociali rivolti ai lavoratori dei trasporti da parte dei passeggeri o del pubblico, compresi atti di aggressione, molestie e violenza a sfondo sessista o razziale: "Questo influisce negativamente sulle loro condizioni di lavoro e allo stesso tempo crea un'atmosfera di insicurezza per gli utenti. E, a sua volta, diminuisce l'attrattiva dell'occupazione nel settore, impedendo l'ingresso di nuovi lavoratori, soprattutto donne, che sono già sottorappresentate." Le Raccomandazioni tengono conto dei rischi aggiuntivi di violenza e molestie in relazione alla pandemia di COVID-19 e fanno riferimento alla Convenzione n. 190 dell'OIL, rilevando le definizioni di violenza e molestie e la loro applicazione alla TPVH. L'accento è posto sulla responsabilità dei datori di lavoro di proteggere la salute e la sicurezza dei lavoratori, compreso il rischio di violenza e molestie. Si raccomanda che i datori di lavoro del settore dei trasporti e i sindacati firmino contratti collettivi di lavoro che stabiliscano procedure di segnalazione semplici, efficienti, accettabili e affidabili.

Europa Strumento di valutazione dei rischi (OiRA) dell'EU-OSHA

Un buon esempio di valutazione dei rischi è lo strumento di valutazione dei rischi online dell'EU-OSHA, OiRA, uno strumento anonimo open-source sviluppato dalle parti sociali europee per settori specifici, che sono i proprietari del contenuto dei loro strumenti. Gli strumenti sono stati concepiti per aiutare i datori di lavoro ad adempiere agli obblighi giuridici ai sensi della Direttiva UE 89/391 sulla sicurezza e la salute dei lavoratori. Gli strumenti OiRA facilitano il processo di valutazione dei rischi e l'attuazione di misure preventive. Ad oggi sono stati pubblicati 326 strumenti OiRA e altri 75 sono in fase di sviluppo. In totale, sono registrati più di 157.800 utenti e sono state effettuate più di 261.300 valutazioni dei rischi.

Sono stati sviluppati due strumenti nel settore dell'istruzione e un ulteriore sviluppo di strumenti OiRA per il settore dell'istruzione superiore inizierà nel 2023. Lo sviluppo di strumenti OiRA nel settore dell'istruzione, elaborato nell'ambito del dialogo sociale europeo, è un buon esempio di approccio congiunto che risale a una dichiarazione congiunta del 2015 in cui le parti sociali del settore dell'istruzione si impegnano a collaborare in materia di salute e sicurezza. Nel 2018, l'ETUCE e l'EFEE hanno avviato un progetto per sviluppare gli strumenti OiRA per la scuola della prima infanzia e l'istruzione secondaria. Con il supporto dell'EU-OSHA, è stato redatto un elenco di rischi professionali per i due settori, anche per quanto riguarda il benessere e la violenza da parte di terzi. La sezione sulla TPVH include una definizione e, come altre sezioni dello strumento, può generare un piano d'azione per l'attuazione di misure preventive, come le consultazioni con le

**EPSU
e HOSPEEM
Ospedali**

parti interessate, le comunicazioni e le informazioni, le questioni organizzative e tecniche e le misure di sostegno e consulenza. Il progetto ha avuto molto successo e, sulla base di questa esperienza, le parti sociali del settore dell'istruzione intendono estendere lo strumento ad altri settori, compresi quelli dell'istruzione superiore e della formazione professionale.

EPSU e HOSPEEM (2022) hanno sottoscritto un nuovo e aggiornato accordo quadro sulle assunzioni e la permanenza negli ospedali, volto a supportare ulteriormente l'impegno delle parti sociali a rafforzare l'attrattiva del settore, a sostenere un approccio basato sui diritti per l'assunzione di lavoratori migranti, a promuovere la diversità e l'uguaglianza di genere, ad affrontare il problema dei livelli di personale e a potenziare il ruolo delle parti sociali nella pianificazione della forza lavoro (esigenze dei lavoratori, esigenze in termini di competenze e mix di competenze). A ciò si collega l'impegno ad affrontare congiuntamente il crescente problema della TPVH, anche sostenendo il ruolo delle parti sociali nazionali nell'adozione e nella condivisione di buone pratiche per porre fine alla TPVH, compresa l'attuazione delle Linee guida multisettoriali sulla TPVH, e sollecitando gli Stati Membri a ratificare e attuare la C190 dell'OIL. I sindacati del settore sanitario in tutta Europa hanno segnalato livelli più elevati di TPVH e l'insoddisfazione per il grave impatto della carenza di personale sulla qualità dei servizi, che ha portato ad azioni di sciopero e a negoziati per affrontare il problema del burnout, della carenza di personale e delle retribuzioni.

Sintesi dei punti chiave sulla SSL e sulla valutazione dei rischi rilevanti per l'aggiornamento delle Linee guida:

Di seguito vengono riassunti alcuni dei principali insegnamenti tratti da esempi e buone pratiche in materia di SSL, prevenzione e valutazione dei rischi.

- Valutazione dei fattori di rischio psicosociale che hanno un impatto sull'ambiente di lavoro, ad esempio livelli di personale, procedure in atto per identificare e ridurre i rischi, gestione di molestie e abusi telefonici e online e sostegno alle vittime.
- Collegamento efficace con il sistema di giustizia penale e attuazione di una protezione efficace.
- Un approccio pianificato, con soluzioni specifiche per il contesto e basate su dati concreti, dialogo sociale e coinvolgimento dei lavoratori, feedback continuo del personale e un regolare collegamento con organismi esterni.
- Indicatori sulla TPVH inclusi nelle valutazioni dei rischi sul lavoro, che prevedano la consultazione dei lavoratori con tutto il personale interessato e tengano conto di tutti i dati pertinenti, come segnalazioni di incidenti e quasi incidenti, esame delle malattie correlate alla SSL, registri dei rischi, registrazioni degli infortuni e registri di polizia/dati sulla criminalità.
- Valutazioni dei rischi dedicate TPVH in risposta a un incidente grave, a un aumento dei casi o a preoccupazioni segnalate dai lavoratori, e nel caso in cui una vittima di violenza

domestica e i colleghi si trovino ad affrontare minacce di violenza e molestie da parte del partner o dell'ex partner sul luogo di lavoro.

- Gli strumenti online di valutazione dei rischi OiRA nel settore dell'istruzione, con il coinvolgimento delle parti sociali, rappresentano un'ulteriore modalità innovativa di valutazione dei rischi nel settore.
- Le misure di valutazione dei rischi che rispondono alle esigenze di genere, relative a terzi, possono essere adattate da metodologie basate su prove, che affrontano molestie sessuali, molestie, minacce o aggressioni fisiche, attenzioni sessuali indesiderate e coercizione sessuale da parte di terzi.³²
- Nuove metodologie basate su prove, come la "gestione delle minacce", sono diventate sempre più importanti nella promozione di un metodo integrato per affrontare gravi forme di violenza e molestie; come si può vedere nelle buone pratiche di questo approccio, guidate da Deutsche Telekom, dove l'enfasi è data alla prevenzione, al sostegno delle vittime e alla risoluzione dei casi in modo integrato e personalizzato.
- Anche gli ispettori del lavoro svolgono un ruolo importante nell'individuazione e la prevenzione della TPVH, come previsto dalla C190 dell'OIL,³³ e da vari strumenti (Commissione europea, 2018) per includere nel mandato degli ispettori del lavoro la prevenzione dei rischi psicosociali, della violenza e delle molestie.

4.6 Protezione, rimedi e risarcimento

Le disposizioni relative alla protezione e al risarcimento delle vittime e alla responsabilizzazione degli autori di TPVH variano in Europa e sono previste dalle direttive dell'UE sulla parità di trattamento, la non discriminazione e i diritti delle vittime (si veda la sezione 2). Le disposizioni in materia di protezione, risarcimento e sanzioni sono contenute nella C190 e nella R206 dell'OIL.³⁴ Inoltre, la protezione dei denunciatori da azioni di ritorsione è parte fondamentale di segnalazioni, procedure di denuncia e meccanismi di risoluzione delle controversie sicuri ed efficaci. A livello nazionale, le tutele e i risarcimenti per le vittime rientrano nel diritto del lavoro e nel diritto penale. Ad esempio:

- Nel gennaio 2021 la Corte Costituzionale italiana ha stabilito che le vittime di violenza e molestie di genere hanno diritto ad assistenza legale gratuita (OIL 2021a).
- In Finlandia, il risarcimento è esteso alle aggressioni commesse da terzi, qualora il datore di lavoro non abbia adottato misure adeguate per mitigare i rischi (Eurofound, 2015:38).

³² Esistono diversi metodi basati su prove che possono essere applicati alla TPVH, ad esempio metodi per valutare le molestie sessuali, si veda ad esempio Fitzgerald et al. 2010, Astrapi 2022 e ETF 2020).

³³ L'articolo 10 (h), l'articolo 12 e l'articolo 13(1) della Convenzione n. 190 dell'OIL prevedono un ruolo esplicito per gli ispettori del lavoro nell'individuare e prevenire la violenza e le molestie, compresa la TPVH. La Raccomandazione n. 206 raccomanda che gli ispettori del lavoro siano formati sui rischi psicosociali e sulle ispezioni del lavoro che rispondono alle esigenze di genere, tra le altre misure pratiche per affrontare la violenza e le molestie.

³⁴ La C190 fornisce protezione contro qualsiasi forma di vittimizzazione o ritorsione nei confronti di denunciatori, vittime, testimoni e informatori (art. 10(b)(iv)).

- In alcuni casi gli incentivi hanno svolto un ruolo importante. In Italia, ad esempio, l'Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro ha stabilito incentivi per le aziende per prevenire la violenza da parte di terzi, con conseguente riduzione dei costi assicurativi.

Come dimostrano diversi esempi riportati nel presente rapporto, i livelli di cooperazione con le forze di polizia sono migliorati, compresa la condivisione di informazioni sui potenziali rischi di violenza. Tuttavia, non è sempre stato facile attuare soluzioni rapide da parte della polizia e del sistema giudiziario, il che è preoccupante quando un intervento rapido è spesso fondamentale per sanzionare i trasgressori e dimostrare che la TPVH è inaccettabile. Anche la progettazione del luogo di lavoro e la pianificazione della sicurezza sono elementi critici per garantire la sicurezza sul lavoro. Tuttavia, possono esistere ostacoli per i lavoratori (a causa della colpevolizzazione della vittima, della mancanza di informazioni e dell'assenza di procedure efficaci sul lavoro) nell'usufruire del sostegno e nelle disposizioni esistenti in materia di risarcimento. In Italia, ad esempio, le sopravvissute alla violenza domestica incontrano molti ostacoli nell'usufruire del sostegno a causa di una cultura del silenzio e della paura, ma anche perché è necessario disporre di prove certificate come il referto di un medico, l'ordine di protezione/interdizione o le condizioni di cauzione, come richiesto dalla legislazione. Una parte importante della protezione e dei rimedi per le vittime di violenza e molestie è l'offerta di spazi sicuri in cui le vittime possano ricorrere alla consulenza, all'informazione e alla giustizia, come si evince da molti esempi contenuti nelle sezioni precedenti. **Alcuni esempi sono riportati nel riquadro 10.**

Riquadro 10: Esempi di come le parti sociali hanno affrontato il tema della protezione, dei rimedi e dei risarcimenti

Bulgaria Istruzione

Gli insegnanti bulgari sono stati coinvolti in un'efficace azione di lobbying per modificare il diritto penale e nell'attuazione di misure di prevenzione nel settore scolastico in Bulgaria, con un conseguente impatto positivo nella riduzione della TPVH contro gli insegnanti. Il sindacato degli insegnanti bulgari è stato un motore delle riforme nel settore dell'istruzione attraverso la collaborazione con il Consiglio tripartito per il dialogo sociale del Ministero dell'Istruzione sul miglioramento della qualità dell'istruzione in Bulgaria. Nel 2013 il sindacato bulgaro degli insegnanti ha avviato una campagna finalizzata alla modifica del codice penale bulgaro, che ha portato nel 2013 a una modifica della legge che criminalizza la violenza e le molestie contro gli insegnanti. Il risultante articolo 131(2) del codice penale prevede la condanna degli autori di violenza contro gli insegnanti, tra le altre professioni, quando le lesioni fisiche sono avvenute nel corso o in relazione all'esercizio delle loro mansioni o funzioni.

Il sindacato ha portato avanti una serie di azioni di sensibilizzazione e di richiesta di formazione per gestire e reagire ai casi di TPVH. Le campagne includono "No alla violenza", che ha portato alla presentazione di una petizione al governo, e la campagna "Per la gentilezza nell'educazione", volta a sensibilizzare l'opinione pubblica sulla TPVH. Inoltre, il Ministero dell'Istruzione ha introdotto diverse misure per ridurre la TPVH a scuola, tra cui la formazione di 11.000 insegnanti su come prevenire le aggressioni e rispondere in modo appropriato agli atti di TPVH,

l'attuazione di iniziative di prevenzione a lungo termine, come l'aumento delle attività extrascolastiche per impegnare le energie degli studenti fuori dalla scuola e la formazione degli insegnanti sulle competenze sociali ed emotive.

Italia
Intersettoriale

In Italia, la confederazione UIL fornisce servizi innovativi attraverso una rete di Centri di Ascolto UIL Mobbing e Stalking a livello regionale per fornire supporto alle vittime di violenza e molestie. I servizi vengono forniti a chiunque, indipendentemente dall'affiliazione sindacale e dalla situazione occupazionale. I centri di ascolto forniscono un supporto legale e psicologico riservato e uno spazio sicuro alle vittime per denunciare e cercare aiuto. Segue una procedura che prevede un colloquio, una valutazione e un piano con sostegni. Nel corso di questa procedura, le comunicazioni mirano a creare fiducia e un approccio non giudicante e accogliente. Questo è importante perché molte vittime non sono consapevoli dei loro diritti e c'è molta vergogna e silenzio su questo tema. Ci si adopera per cercare le prove delle molestie affinché i centri denuncino i casi. I centri di ascolto lavorano a stretto contatto con i servizi di supporto alle vittime nella comunità. I dati mostrano che il 66% delle vittime che chiedono aiuto ai centri sono donne e il 44% uomini, con il maggior numero di casi nella fascia di età compresa tra i 41 e i 60 anni. Durante la pandemia, i casi di violenza domestica sono aumentati in modo significativo e c'è stato un piccolo incremento dei femminicidi, che si sono mantenuti a un livello costantemente alto da quando i dati sono stati raccolti per la prima volta nel 2017. Sebbene le donne abbiano ora diritto al congedo retribuito, la UIL ha chiesto al governo di semplificare la procedura per renderla più accessibile alle vittime di violenza domestica.

Danimarca
Intersettoriale

L'accordo tripartito sulle molestie sessuali, concordato dalle parti sociali danesi nel 2022, prevede, tra le misure per porre fine alle molestie interne ed esterne e alle molestie sessuali, livelli più elevati di risarcimento per le vittime di molestie sessuali, compreso il risarcimento da parte di terzi, che sono gli autori di molestie sessuali. Oltre ad obblighi più stringenti per i datori di lavoro per prevenire le molestie sessuali, le nuove misure in materia di risarcimento mandano un chiaro messaggio sulla gravità attribuita, per porre fine alle molestie sessuali. Saranno apportate modifiche alla legge sulla parità di trattamento e alla legge sull'ambiente di lavoro per prevedere maggiori risarcimenti per le molestie sessuali.

Europa
Trasporto pubblico urbano

Le Raccomandazioni congiunte sulla lotta alla violenza e all'insicurezza nel trasporto pubblico urbano (ETF & UITP 2020) aggiornano le Raccomandazioni del 2003 che affrontano il problema dell'insicurezza nel trasporto pubblico urbano tra le parti sociali europee del settore dei trasporti (ETF & UITP 2003). Con il recente aumento dei livelli di minacce, comportamenti antisociali, inciviltà e aggressioni associati alla TPVH, tra cui un preoccupante aumento della TPVH durante la pandemia di COVID-19, nel 2020 sono state sottoscritte dall'ETF e dall'UITP nuove Raccomandazioni orientate all'azione, con particolare attenzione all'attuazione attraverso politiche aziendali in materia di SSL e alle misure per proteggere i lavoratori e gli utenti dei trasporti. Le Raccomandazioni riguardano sia la violenza interna che quella esterna e sono in linea con la Convenzione n. 190 dell'OIL. Inoltre, adottano le Raccomandazioni globali per combattere la violenza e l'insicurezza nel trasporto pubblico urbano (UITP & ITF, 2015). Raccomandazioni specifiche riguardano il recupero delle vittime e includono la fornitura di consulenza

professionale, sistemi di supporto psicologico, legale e di altro tipo, sostegno da parte della direzione e dei sindacati, ritorno graduale al lavoro e protezione del reddito.

Si raccomanda una gamma completa di strumenti di prevenzione attraverso la sensibilizzazione, come le campagne di comunicazione per i passeggeri, la formazione sulle possibilità di de-escalation per i lavoratori, la collaborazione con le istituzioni di polizia e giudiziarie, per garantire un intervento precoce e sanzioni contro i trasgressori. L'impegno nel dialogo civile con gli utenti, le ONG, i media e le scuole mira a prevenire i comportamenti aggressivi. Vengono formulate raccomandazioni per strategie e investimenti in tecnologia e persone allo scopo di combattere il problema, procedure di denuncia, raccolta di dati e informazioni sui casi e procedure di segnalazione accessibili e semplici da usare. Si riconosce la necessità di garantire un equilibrio tra dispositivi tecnologici, come le telecamere a circuito chiuso, e le persone, nonché l'importanza di investire nelle persone, e di assicurare la presenza fisica di persone nel pattugliamento delle aree pubbliche.

Sintesi dei punti chiave sulla protezione e sui rimedi rilevanti per l'aggiornamento delle Linee guida:

- L'importanza di un sostegno efficace e multiforme per le vittime, come l'informazione, il sostegno alla salute e al benessere, la consulenza, il congedo retribuito, ecc.
- Garantire una progettazione efficace del luogo di lavoro e misure di sicurezza per ridurre i rischi di TPVH.
- La necessità di garantire che gli autori di TPVH siano ritenuti responsabili, compreso il pagamento di un risarcimento alle vittime.
- Livelli adeguati di risarcimento finanziario, a diversi livelli in funzione della gravità della TPVH, per far comprendere agli aggressori che la questione viene affrontata seriamente.

Non fa
parte
del
mio
lavoro

Sezione 5: Conclusioni e raccomandazioni

5.1 Conclusioni

Come evidenziato nel presente rapporto, i cambiamenti significativi nel mondo del lavoro, la maggiore consapevolezza e i dati che mostrano le cause della violenza e le molestie da parte di terzi (TPVH), compresa la violenza e le molestie di genere (GBVH), le conseguenze delle vulnerabilità per alcuni gruppi di utenti, lo sviluppo della digitalizzazione che porta a violenza e molestie informatiche, e i nuovi quadri politici derivanti dalla Convenzione n. 190 e dalla Raccomandazione n. 206 dell'OIL, sono tra gli sviluppi più recenti che sono rilevanti per l'aggiornamento delle Linee guida multisettoriali. Le buone pratiche citate nel presente rapporto (le cui sintesi sono riportate nell'Appendice 1) dimostrano l'esistenza di nuove conoscenze e metodologie per affrontare e prevenire la TPVH, il ruolo benefico delle parti sociali nel porre maggiore attenzione alla prevenzione e nell'affrontare le cause profonde e i rischi psicosociali, l'efficacia dei cambiamenti organizzativi, unitamente a una migliore sensibilizzazione dei media e della politica sul problema.

5.2 Raccomandazioni

Tutti le parti e i soggetti interessati che hanno partecipato al progetto concordano sul fatto che le Linee guida multisettoriali forniscono sia la consapevolezza del problema della TPVH sia preziose indicazioni su come affrontarlo. Un'ampia maggioranza di parti concorda inoltre sul fatto che le Linee guida, pur rimanendo molto attuali, necessitano di un aggiornamento. L'aggiornamento delle Linee guida potrebbe contribuire a rafforzare il dibattito a livello europeo e nazionale sui vantaggi delle iniziative delle parti sociali per affrontare la TPVH e a inserire la questione nelle agende della contrattazione collettiva. Sulla base delle presentazioni e discussioni di esperti nel corso dei cinque webinar del progetto, dei risultati della ricerca, delle interviste e della raccolta di buone pratiche, è stato preparato un documento di discussione di base in anticipo rispetto al webinar 5, invitando i partecipanti a condividere le loro opinioni sui tipi di miglioramenti che potrebbero essere apportati alle Linee guida.³⁵

a) Raccomandazioni su temi e questioni per l'aggiornamento delle Linee guida

La ricerca e le consultazioni del progetto hanno identificato alcuni temi e questioni specifiche per l'aggiornamento delle Linee guida, tenendo conto delle nuove conoscenze sulla TPVH, della sua integrazione con altre forme di violenza e molestie, dell'importanza della GVBH e della violenza domestica, della valutazione dei rischi e della prevenzione, nonché della digitalizzazione, in un contesto di riduzione delle risorse umane e finanziarie in molti servizi pubblici. Inoltre, i cambiamenti nel mondo del lavoro, la pandemia di COVID-19, l'aumento del telelavoro e delle forme di comunicazione digitale sono tutti fattori rilevanti per l'aggiornamento delle Linee guida.

³⁵ Si veda il resoconto del webinar 5, 13 giugno 2022, "Brainstorming su come migliorare le Linee guida multisettoriali delle parti sociali sulla violenza e le molestie da parte di terzi". <https://www.epsu.org/article/2022-13-june>

Tenendo conto delle specificità della TPVH e del fatto che la TPVH è diventata un problema ancora più grave durante la pandemia di COVID-19, c'è un vasto consenso sull'importanza di mantenere Linee guida dedicate sulla TPVH. **Linee guida dedicate potrebbero essere accessibili o collegate ai CCL europei, nazionali, settoriali o aziendali e alle politiche aziendali relative a tutte le forme di violenza e molestie.**

Inoltre, l'aggiornamento delle Linee guida, in linea con la Convenzione n. 190 e la Raccomandazione n. 206 dell'OIL, segnerebbe un importante passo avanti e faciliterebbe la progressiva attuazione di un approccio integrato e coordinato alla violenza e alle molestie nel mondo del lavoro, una questione su cui datori di lavoro e sindacati concordano.

Le buone pratiche raccolte in questo studio e discusse nei webinar del progetto suggeriscono che un approccio integrato funziona bene, tenendo conto delle specificità della TPVH nei diversi settori e delle interconnessioni con altre forme di violenza e molestie.

In sintesi, le buone pratiche evidenziano l'importanza di:

- Contrattazione collettiva tra sindacati e datori di lavoro sulla progettazione e l'attuazione di accordi settoriali e a livello aziendale, sostenuti da strategie pratiche per prevenire la TPVH.
- Sistemi efficaci di prevenzione e valutazione dei rischi, compresi i rischi psicosociali rilevanti per i diversi settori, in consultazione con i lavoratori e i sindacati, per garantire una comprensione delle cause profonde della TPVH;
- Migliori sistemi per la gestione delle denunce, comprese chiare procedure di segnalazione formali e informali, che consentano di effettuare segnalazioni scritte e verbali ai manager/supervisor di linea, e sistemi per segnalazioni riservate e anonime;
- Sistemi e risposte di sicurezza efficaci, supporto di sicurezza a risposta rapida, protocolli di sicurezza con la polizia, formazione sulla de-escalation e sulla gestione di minacce e aggressioni;
- Sostegno alle vittime, ai testimoni e agli informatori, compresa la protezione contro le ritorsioni;
- Sistemi per la raccolta e la registrazione dei dati sugli incidenti, per la revisione e l'apprendimento degli incidenti di TPVH e per la loro integrazione nei cambiamenti organizzativi e nel miglioramento delle condizioni di lavoro;
- Sostegno alle vittime/ai sopravvissuti nel luogo di lavoro, compresi congedi retribuiti e assistenza/consulenza esterna.
- Consulenti o avvocati nel luogo di lavoro che forniscano informazioni riservate e strategie pratiche per le vittime di TPVH, compresi spazi sicuri per ricevere supporto e segnalare i problemi.

Le parti sociali sono concordi nel ritenere che i lavoratori non debbano orientarsi tra diversi canali di informazione o di denuncia riguardo alle diverse forme di violenza e molestie. Di conseguenza, i datori di lavoro dovrebbero sviluppare un unico e facile punto di accesso per agevolare i lavoratori che cercano di sollevare dubbi, presentare denunce e ottenere sostegno

e rimedio contro tutte le forme di violenza e molestie. Questo potrebbe anche contribuire a facilitare risposte personalizzate alla situazione di ciascun lavoratore.

Inoltre, potrebbe essere necessario aggiornare alcune definizioni e il linguaggio. La definizione di violenza da parte di terzi dovrebbe essere aggiornata per includere le molestie, in linea con la Convenzione n. 190 dell'OIL. Inoltre, il concetto di "sufficientemente" dovrebbe essere eliminato in relazione al fatto che la TPVH sia "sufficientemente distinta dal problema della violenza e delle molestie" (par. 5). Altre aree chiave di aggiornamento identificate nel progetto e nella documentazione delle migliori pratiche sono descritte di seguito. Affrontano le tematiche emergenti, le priorità chiave identificate dalle parti del progetto e dalla relativa ricerca, nonché le diverse definizioni e tipologie di TPVH.

Violenza e molestie di genere da parte di terzi (GBVH)

Le attuali linee guida non descrivono la TPVH da una prospettiva di genere. Nel complesso, le parti sociali del progetto concordano sulla necessità di dare maggiore enfasi alla violenza e alle molestie di genere, agli approcci e alle soluzioni che rispondono alle esigenze di genere allo scopo di prevenire, gestire le denunce e migliorare la sicurezza delle donne e di altri gruppi che subiscono discriminazioni, comprese forme di discriminazione multiple e intersecanti.

Raccomandazioni sulla violenza e le molestie di genere

- Definire in modo dettagliato la GBVH, in linea con la Convenzione n. 190, le forme che assume e i lavoratori che sono colpiti in modo sproporzionato (compresi diversi gruppi di donne e uomini, lavoratori LGBTIQ+ e tenendo conto delle discriminazioni multiple e intersecanti).
- Sensibilizzare sulla natura di genere della TPVH e sui meccanismi atti a garantire che la GBVH sia integrata nelle politiche aziendali, nelle misure di SSL e nelle valutazioni dei rischi che rispondono alle esigenze di genere, nonché sui meccanismi di denuncia efficaci, come parte di strategie congiunte sulla parità di genere sul lavoro.
- Formazione e sensibilizzazione sulle disuguaglianze di potere e sugli stereotipi basati sul genere, sulla colpevolizzazione delle vittime e sulla creazione di spazi sicuri dove i lavoratori possano parlare delle loro preoccupazioni o esperienze.
- L'importanza che i datori di lavoro e le autorità pubbliche collaborino per garantire la sicurezza dei trasporti pubblici durante gli spostamenti da e per il lavoro, compresa la responsabilità dei datori di lavoro di fornire e pagare un trasporto sicuro ai lavoratori che si spostano di notte dopo un turno di lavoro tardivo o quando i trasporti pubblici non sono disponibili.

La violenza domestica come problema di lavoro

C'è un sostegno inequivocabile per l'aggiornamento delle Linee guida allo scopo di affrontare la violenza domestica come problema di lavoro, non solo in linea con la C190 e la R206, ma che attinga anche alle migliori pratiche per l'attuazione di misure volte a prevenire la violenza domestica sul lavoro e a sostenere le vittime/i sopravvissuti per mantenere il proprio posto di lavoro.

Raccomandazioni sulla violenza domestica

- Elaborare una guida chiara, basata sulle migliori prassi, per politiche aziendali e CCL sulla violenza domestica, affrontando tutte le forme di violenza e abusi domestici (abusi fisici, sessuali, psicologici e verbali; controllo coercitivo; abusi economici, ecc.).
- Implementare il supporto sul luogo di lavoro per le vittime/i sopravvissuti alla violenza domestica, compreso un supporto flessibile e personalizzato che può includere congedi retribuiti (un minimo di 10 giorni di congedo retribuito), possibilità di ridurre o cambiare le mansioni lavorative per un periodo di tempo concordato, valutazione dei rischi di violenza domestica, supporto finanziario in caso di abuso finanziario, salvaguardie e protocolli sulla riservatezza, valutazione dei rischi personalizzata e piani di sicurezza, e supporto da parte di organizzazioni esterne di supporto alla violenza domestica.
- Formare e sensibilizzare i datori di lavoro, i sindacati, i dirigenti e i lavoratori (cosa sono la violenza e gli abusi domestici, chi ne è colpito, che tipo di supporto ci si deve aspettare).
- Sviluppare un programma di supporto sul luogo di lavoro, istituito congiuntamente dal datore di lavoro e dai sindacati, per garantire ai lavoratori l'accesso a consulenze e supporto riservati da parte di sostenitori formati nel luogo di lavoro.
- Attuare linee guida per responsabilizzare gli autori di reati che sono dipendenti, per esempio, attraverso programmi di trattamento e consulenza per gli autori di reati e il supporto per chi desidera cambiare il proprio comportamento, con sanzioni appropriate e rinvii alla giustizia penale.

Digitalizzazione

Come dimostrato da questa ricerca, la digitalizzazione e le forme digitali di TPVH si sono sviluppate in modo significativo negli ultimi anni e rappresentano nuove forme di TPVH che hanno un impatto sul benessere e la sicurezza dei lavoratori. Di conseguenza, è fondamentale che le Linee guida aggiornate tengano conto di queste realtà, dei rischi per la salute e la sicurezza associati alla digitalizzazione e del valore di iniziative e accordi congiunti delle parti sociali che affrontano i rischi della digitalizzazione, della protezione e sicurezza dei dati, e della violenza e molestie informatiche nel mondo del lavoro.

Raccomandazioni sulla digitalizzazione

- Allineare le Linee guida aggiornate con i recenti accordi intersettoriali e settoriali a livello europeo, nell'ambito dell'istruzione e delle amministrazioni centrali, di cui alla sezione 4, e con le buone pratiche sulla lotta alla violenza e le molestie informatiche nelle politiche aziendali e nella valutazione e prevenzione dei rischi, in linea con la Convenzione n. 190 e la Raccomandazione n. 206 dell'OIL.
- Elaborare orientamenti specifici per affrontare la violenza e le molestie informatiche, compresi accordi e politiche comuni che illustrino in dettaglio il dovere di assistenza dei datori di lavoro nei confronti dei lavoratori che subiscono violenza e molestie informatiche, le questioni relative alla protezione dei dati e alla sicurezza, la consapevolezza e le risposte alla violenza e alla discriminazione informatica di genere, e il sostegno ai lavoratori colpiti.

Il ruolo della salute e della sicurezza sul lavoro: valutazione e prevenzione dei rischi

La ricerca, le consultazioni e i webinar condotti nel corso del progetto hanno evidenziato l'importanza critica della prevenzione e della valutazione dei rischi, compresa la necessità di una comprensione più sofisticata delle cause strutturali e profonde della TPVH, tra cui la mancanza di risorse umane e finanziarie adeguate in molti servizi pubblici, insieme a nuove riflessioni sui rischi psicosociali che contribuiscono alla TPVH.

Raccomandazioni su salute e sicurezza sul lavoro, prevenzione e valutazione dei rischi

- Definire gli obblighi dei datori di lavoro in materia di prevenzione e valutazione dei rischi di TPVH, compreso il ruolo dei comitati congiunti per la salute e la sicurezza sul lavoro, e la valutazione dei rischi.
- Fornire indicazioni sulla TPVH nella valutazione dei rischi (integrazione nelle valutazioni dei rischi esistenti e in valutazioni specifiche), compresi i fattori di rischio psicosociale che contribuiscono alla TPVH.
- Stilare un elenco dei rischi psicosociali rilevanti per la prevenzione della TPVH, compresi il contesto (disuguaglianze di genere, organizzazione del lavoro e relazioni industriali) e il contenuto (condizioni di lavoro, insicurezza del lavoro, contenuto del lavoro, livelli di personale, politiche e processi organizzativi e progettazione del luogo di lavoro), tenendo conto della maggiore incidenza di lavoratori che lavorano in isolamento o che hanno a che fare con persone con problemi di salute mentale e che presentano esigenze complesse, e affrontare questi rischi attraverso una formazione e risposte migliori.
- Continuare la cooperazione in corso con l'EU-OSHA nello sviluppo di uno strumento OiRA dell'UE per la valutazione dei rischi online sulla TPVH, in particolare lo sviluppo e l'uso dello strumento OiRA sulla TPVH, che possa essere un punto di riferimento per diversi settori e parti nazionali, da adattare e integrare negli strumenti OiRA settoriali o nazionali dell'UE. Si tratta di un'opportunità ideale perché le Linee guida aggiornate possano contribuire al quadro dell'OiRA.
- Implementare protocolli e procedure di sicurezza, tra cui personale di sicurezza e punti di contatto sufficienti, attrezzature di sicurezza, formazione e protocolli con la polizia locale e i servizi giudiziari, al fine di garantire risposte rapide ed efficaci alla TPVH.
- Formazione sulle tecniche di de-escalation, compresi gli interventi di sicurezza, le capacità di fuga e disimpegno per mantenere il personale al sicuro da aggressioni fisiche e attacchi.
- Consultarsi con lavoratori ed esperti per garantire una progettazione sicura del luogo di lavoro e della disposizione degli uffici e delle reception, al fine di prevenire l'insorgere di problemi di sicurezza e protezione.

Sostegno, protezione e risarcimento

Il sostegno, la protezione e il risarcimento, compresa la tutela di forme efficaci di sicurezza sul lavoro per i lavoratori colpiti dalla TPVH, sono elementi cruciali delle Linee guida. Disposizioni specifiche sul sostegno, la protezione e il risarcimento sono previste dalla direttiva UE sui diritti

delle vittime, nonché dalla Convenzione n. 190 e dalla Raccomandazione n. 206 dell'OIL. Si tratta di un settore che le parti sociali hanno identificato come rilevante per l'aggiornamento delle Linee guida.

Raccomandazioni su sostegno, protezione e risarcimento

- Fornire informazioni sui meccanismi di risarcimento (monetario e non) per le vittime/i sopravvissuti, compreso l'ammontare del risarcimento monetario, in linea con le disposizioni assicurative e normative.
- È fondamentale che il risarcimento non tenga conto solo della violenza fisica causata dalla TPVH, ma che riconosca anche i gravi danni derivanti dalla TPVH, che possono portare a malattie fisiche, ansia, stress, salute mentale e disturbi da stress post-traumatico, oltre ad altri impatti fisici e psicosociali.
- Mettere in atto un supporto sul luogo di lavoro per le vittime/i sopravvissuti, come congedi retribuiti, riassegnazione temporanea del ruolo o della sede di lavoro, supporto con reintegrazione dopo congedo o riassegnazione, e meccanismi per prevenire la reiterazione dei reati, oltre a responsabilizzare gli autori. Fornire consulenza professionale, assistenza legale e altro supporto specialistico, a carico del datore di lavoro.
- Fare una chiara dichiarazione di principio sulla non ritorsione nei confronti di denunciatori, testimoni o informatori.

Miglioramento dei dati e delle risorse per monitorare la TPVH e imparare dai casi

Se si vuole prevenire la TPVH a lungo termine, è fondamentale disporre di migliori sistemi di raccolta dati per monitorare i casi di TPVH e imparare da essi per affrontare e prevenire i rischi.

Raccomandazioni sui dati

- Istituire osservatori settoriali nazionali/raccolte dati settoriali sulla TPVH, compresi indicatori comuni nel luogo di lavoro per misurare e monitorare i casi di TPVH, per consentire alle parti sociali di individuare le cause principali della TPVH e affrontare i problemi e i rischi associati alla TPVH.
- Raccogliere dati disaggregati per sesso, età, disabilità, razza/etnia, settore lavorativo, status occupazionale e contenuto del lavoro (ad esempio, lavoro in solitario, lavoro notturno, lavoro con persone con problemi complessi di salute mentale). I dati devono riguardare le denunce formali e i loro esiti, le denunce anonime e le questioni/preoccupazioni sollevate da testimoni e informatori.
- Imparare dalle denunce, attraverso valutazioni multidisciplinari e "look back review" degli incidenti, e con la partecipazione di lavoratori, sindacati e dirigenti per formulare raccomandazioni atte a prevenire il ripetersi di un incidente.

b) Raccomandazioni sull'attuazione e la divulgazione delle Linee guida multisettoriali

Verso un accordo vincolante?

Le decisioni sul contenuto finale e sulla forma vincolante/non vincolante delle Linee guida spetteranno ai comitati di dialogo sociale settoriale firmatari delle Linee guida. Alcune parti, soprattutto organizzazioni sindacali, sostengono lo sviluppo di un accordo vincolante sulla TPVH, o almeno di alcuni elementi vincolanti, in quanto ciò consentirebbe un'attuazione e un monitoraggio efficaci, coerenti e costanti, della TPVH in tutta l'UE. Le opzioni sono:

- Aggiornare le Linee guida multisettoriali in un accordo vincolante e/o concordare accordi settoriali europei separati e giuridicamente vincolanti in alcuni dei settori firmatari.
- La TPVH e i principi fondamentali contenuti nelle Linee guida aggiornate diventano vincolanti attraverso accordi settoriali o multisettoriali a livello nazionale. Ciò richiederebbe tuttavia molte risorse per garantire che ciò avvenga nei 27 Stati Membri dell'UE.
- I principi delle Linee guida aggiornate sono integrati nelle future misure legislative pertinenti.
- Rivedere e aggiornare l'accordo intersettoriale del 2007 sulla violenza e le molestie, integrando i principi chiave nelle Linee guida aggiornate.

Le parti che sostengono un accordo vincolante suggeriscono di definire i principi relativi sia alla prevenzione che alle risposte alla TPVH, gli obblighi dei datori di lavoro e dei sindacati per affrontare il problema della TPVH, nonché il ruolo che le parti sociali che sottoscrivono l'accordo avranno in relazione ai loro obblighi e, insieme alla Commissione europea, il loro ruolo nel monitoraggio dell'accordo.

Raccomandazioni per i comitati di dialogo sociale settoriale

- Discutere ulteriormente nei comitati di dialogo sociale settoriale interessati al progetto sull'aggiornamento e la revisione delle Linee guida, compresa la possibilità di renderle vincolanti, o almeno i suoi principi chiave. Questo potrebbe essere parte di un accordo separato o di accordi settoriali sulla TPVH, o parte di un accordo più ampio sulla violenza e le molestie nel contesto di possibili revisioni dell'accordo intersettoriale del 2007.
- Considerare la possibilità di promuovere l'aggiornamento e la rinegoziazione dell'Accordo quadro autonomo delle parti sociali del 2007 sulla violenza e le molestie in un accordo vincolante con obblighi specifici relativi alla TPVH, alla digitalizzazione e alla violenza domestica come problema di lavoro, che rifletta l'approccio integrato alla violenza e le molestie in linea con la Convenzione n. 190 e la Raccomandazione n. 206 dell'OIL.
- Discutere l'integrazione delle Linee guida aggiornate con indicazioni specifiche per il settore. Ciò è rilevante quando i lavoratori si trovano ad affrontare situazioni diverse, ad esempio il personale carcerario in un contesto di detenzione, gli operatori ospedalieri che devono affrontare aggressioni da parte di pazienti o familiari a causa di ritardi, tempi di attesa o problemi nell'erogazione dei servizi, rispetto agli addetti ai trasporti che lavorano da soli sugli autobus di notte o agli operatori delle telecomunicazioni che visitano le abitazioni private dei clienti.

Comunicazione e divulgazione delle Linee guida multisettoriali

Un aspetto importante evidenziato nella ricerca e nei webinar del progetto è l'importanza della comunicazione e della divulgazione delle Linee guida multisettoriali aggiornate. L'indagine del progetto e le interviste con i sindacati e i datori di lavoro hanno rilevato una limitata conoscenza delle Linee guida e del loro contenuto da parte dei partecipanti.

Raccomandazioni sulla divulgazione delle Linee guida multisettoriali

- Concordare un piano di divulgazione e comunicazione per garantire che le Linee guida diventino uno strumento dinamico, con un flusso continuo di informazioni e indicazioni chiare e semplici sull'attuazione, compreso un piano per il finanziamento di queste future attività di divulgazione.
- Effettuare un lancio ad alto livello delle Linee guida aggiornate e, parallelamente, istituire una nuova campagna di divulgazione a livello europeo.
- Lo sviluppo di un sito web dedicato, di schede informative, di poster e di altri strumenti visivi da esporre sul luogo di lavoro, una maggiore presenza sui social media e un kit di strumenti pratici multilingue sono stati i suggerimenti pratici forniti dalle parti sociali per far sì che le Linee guida abbiano una portata e un impatto più ampi.
- Concordare misure per garantire un sostegno di alto livello nell'attuazione delle Linee guida.

Bibliografia

- » Andersen, L.P., Aust, B., Winding, T.N. (2021) The demand-control model and pupils' aggressive behaviour towards teachers: A follow-up study. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2021;18(19):10513. doi: 10.3390/ijerph181910513
- » Andersen, L.P., Aust, B., Winding, T.N. (2021). Chikane, trusler og vold mod undervisere i den danske folkeskole. *Arbejdsmedicin - Universitetsklinik, Regionshospitalet Gødstrup Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, København* (Harassment, threats and violence against teachers in Danish primary schools. https://www.arbejdsmedicin.rm.dk/siteassets/forskning/psykisk-arbejdsmiljo/afslutningsrapport_chikane-trusler-og-vold-mod-undervisere-i-den-danske-folkeskole.pdf
- » Andersen, L.P., Hogh, A., Elklit, A., Andersen, J. H., Biering, K. (2019). Work-related threats and violence and post-traumatic symptoms in four high-risk occupations: Short- and long-term symptoms. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 92(2), 195–208.
- » Arbejdstilsynet (Danish Working Environment Agency) (2018) Work Environment and Health in Denmark Survey. Copenhagen, Arbejdstilsynet.
- » Beque, M., and Mauroux, A. (2017) Quelles sont les évolutions récentes des conditions de travail et des risques psychosociaux ? *DARES Analyses*. 82.
- » British Medical Association (2022) Call to raise awareness of abuse against doctors. Call to raise awareness of abuse against doctors. <https://www.bma.org.uk/news-and-opinion/call-to-raise-awareness-of-abuse-against-doctors>
- » BusinessEurope, ETUC, CEEP, UEAPME (2007) European Autonomous Framework Agreement on Violence and Harassment at Work. Brussels, BusinessEurope, ETUC, CEEP, UEAPME.
- » BusinessEurope, ETUC, CEEP, UEAPME (2011) Implementation of the European Autonomous Framework Agreement on Harassment and Violence at Work. Final joint report by the European Social Partners. Brussels.
- » Butchart, A., Mikton, C., Kieselbach, B. (2012) Global campaign for violence prevention: plan action for 2012–2020. WHO Violence prevention alliance.
- » Capuano, S. (2020) Quantitative assessment of the European added value of combating gender-based violence: Cyber violence. Brussels, European Parliament.
- » CCOO (2020) Agresiones de los clientes: ¿Cómo actuar? CCOO-Illes Balears elabora un protocolo de actuación frente a las agresiones de terceros en el Casino de Palma. <https://porexperiencia.com/accion-sindical/agresiones-de-los-clientes-como-actuar>
- » Cefaliello, A. (2021) Psychosocial Risks in Europe. National examples as inspiration for a future directive. ETUI Policy Brief. Brussels, ETUI. <https://www.etui.org/publications/psychosocial-risks-europe>
- » CGT (2020) Combattre les violences sexistes et sexuelles. Paris, CGT.
- » CGT et al. (2010) Accord du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail. https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/accord-harcelement-violence-2010-2.pdf?TSPD_101_

R0=087dc22938ab200059cd8d92004b70865df0b754280e4964fdd854faf1b4463d95cb-9898d976e7cb089aa460fb143000f2176c70b95995a1ed7710da2edf9ae71e8c7cb3f45b14-a68680b19eb5be86c5bc56bac4376d00fa04a1d110fce84ca1

- » Clark, A., Aust, B., Bonde, JP., Hoffmann, S. et al. (2017) Psykosocialt arbejdsmiljø på de regionale arbejdspladser. København, Københavns Stressforskningscenter.
- » Confederation of Independent Trade Unions in Bulgaria (CITUB) (2018) Violence at work most widespread among teachers, medical workers and journalists. CITUB, Institute for Social and Trade Union Research of the Confederation of Independent Trade Unions in Bulgaria. <https://bnr.bg/en/post/100942820/confederation-of-independent-tus-in-bulgaria-violence-at-work-most-wide-spread-among-teachers-medical-workers-and-journalists>
- » De Stephano et al. (2020) Platform work and the employment relationship. ILO Working paper 27 Geneva, ILO. https://www.ilo.org/global/publications/working-papers/WCMS_777866/lang--en/index.htm
- » DLK (Danish Teachers' Association) (2020) Vold, Trusler Og Magtanvendelse (Violence, threats and the use of power). Copenhagen, DLK <https://www.dlf.org/media/13842601/pjece-om-vold-trusler-og-magtanvendelse-oktober-2020.pdf>
- » Education International (2021) Education International (updated, June 2021) Strategies to end school-related GBV: The experience of education unions in Africa' <https://www.ei-ie.org/en/item/25097:strategies-to-end-school-related-gender-based-violence>
- » EMOs (2020) EMOs Joint Statement on Violence against Doctors and other Health Professionals. https://www.ceom-ecmo.eu/sites/default/files/documents/emos_joint_statement_on_violence_v12.03.2020_1.pdf
- » ENISA (2020) ENISA Threat Landscape 2020 : Cyber Attacks Becoming More Sophisticated, Targeted, Widespread and Undetected. <https://www.enisa.europa.eu/news/enisa-news/enisa-threat-landscape-2020>
- » EPSU (2013) <https://www.epsu.org/epsucob/2012-january-epsucobnews-01/violence-prisons-linked-cutbacks-increased-workloads>
- » EPSU (2018) Guidelines on prevention of third-party violence and harassment at work signed by central governments social partners, 17 December 2018. Brussels, EPSU. <https://www.epsu.org/article/guidelines-prevention-third-party-violence-and-harassment-work-signed-central-governments>
- » EPSU (2021a) Background briefing on gender equality in Europe's prisons, presented to the EPSU seminar, 9 June 2021, "Gender equality in prison services in Europe" (unpublished).
- » EPSU (2021b) Violence in prisons linked to cutbacks increased workloads. Brussels, EPSU. <https://www.epsu.org/article/epsu-joins-european-parliament-addressing-inhumane-prison-conditions-eu-impact-covid19>
- » EPSU and Hospeem (2022) Social Partners in hospital and healthcare sign framework for the future of the sector. Brussels, EPSU. <https://www.epsu.org/article/social-partners-hospital-and-healthcare-sign-framework-future-sector>

- » EPSU et al. (2013) Report on the follow-up and implementation of the multi-sectoral guidelines to tackle work-related third-party violence. Brussels, EPSU.
- » EPSU et al. (2022a) TPVH Project Webinar 1: Setting the scene of the project, 15 June 2021 <https://www.epsu.org/article/2021-15-june>
- » EPSU et al. (2022b) TPVH Project Webinar 2 Gender-based violence and harassment, 24 September 2021. <https://www.epsu.org/article/2021-24-september>
- » EPSU et al. (2022c) TPVH Project Webinar 3: Risk assessment, an EU health and safety obligation, 25 October 2021 <https://www.epsu.org/article/2021-25-october-0>
- » EPSU et al. (2022d) TPVH Project Webinar 4: Digitalisation and third-party violence and harassment at work: challenges and risks, 16 December 2021. <https://www.epsu.org/article/2021-16-december-0>
- » EPSU et al. (2022e) TPVH Project Webinar 5: Protection and compensation of victims of violence or harassment, 4 March 2022. <https://www.epsu.org/article/2022-04-march>
- » EPSU et al. (2022e) TPVH Project Webinar 6: Brainstorming on how to improve the social partner multisectoral Guidelines?, 13 June 2022 <https://www.epsu.org/article/2022-13-june>
- » EPSU-CEMR (2022) EU Dialogue, Local Solutions Briefing for the Seminar on Third-Party Violence in France. https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/TPV%20Briefing%20Paper_2.pdf
- » EPSU-UNI (2009) Policies, strategies and implementation: How issues of third-party violence have been tackled in practice by social partners in the commerce, hospital, private security and local and regional government sectors.
- » EPSU, CESI, ETUCE & CEMR (2021) Gender-based violence is also a workplace matter: time for EU action. Statement by EU sectoral social partners to mark International Day for the Elimination of Violence against Women on 25 November 2021. https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/It%209.a%20App%20Joint%20Statement%20TPV%20Project%20partners%2025%20Nov-final%20draft_0.pdf
- » EPSU, UNI Europa, CSEE, HOSPEEN, CCRE, FEEE, Eurocommerce, CoESS (2013) Report on the follow-up and implementation of the multi-sectoral guidelines to tackle work-related third-party violence. Available at: <https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Follow-up-Report-Multisectoral-Guidelines-TPV-ALL-SECTORS-FINAL-22-11-13.pdf>
- » EPSU, UNI Europa, CSEE, HOSPEEN, CCRE, FEEE, Eurocommerce, CoESS (2010) Multi-Sectoral Guidelines to Tackle Third-Party Violence Related to Work. Available in all EU languages at: <https://www.epsu.org/article/multi-sectoral-Guidelines-tackle-third-party-violence-and-harassment-related-work>
- » EPSU/Vereycken & Ramioul (2019) Employment quality of prison staff in Europe: trapped in a vicious circle? Brussels, ETUI. https://www.etui.org/sites/default/files/Hesamag_19_EN-12-15.pdf
- » Equality and Human Rights Commission. 2020. Sexual Harassment and Harassment at Work: Technical Guidance. London, EHRC.
- » ETNO, GSMA & UNI-Europa (2020) Joint Statement of the UNI Europa ICTS and the Telecom Industry Representatives: Attacks against telecom employees must stop now. <https://www.gsma.com/gsm->

[urope/news/joint-statement-of-the-uni-europa-icts-and-the-telecom-industry-representatives-attacks-against-telecom-employees-must-stop-now/](#)

- » ETUC (2017) Safe at Home, Safe at Work: Trade union strategies to prevent, manage and eliminate work-place harassment and violence against women. Final report. Brussels, ETUC.
- » ETUC (2018) An ETUC resolution on actions for combatting stress and eliminating psychosocial risks in the workplace: putting an EU Directive on the agenda. <https://www.etuc.org/system/files/document/file2018-07/An%20ETUC%20resolution%20on%20actions%20for%20combatting%20stress.pdf>
- » ETUCE (2010) Updated ETUCE Action Plan on: Preventing and Tackling Violence in Schools. Adopted by the ETUCE Executive Board in Brussels on 23 November 2010. https://www.csee-etuce.org/images/attachments/ETUCE_Action_Plan_2010_Preventing_and_Tackling_Violence_in_School_EN.pdf
- » ETUCE (2013) Lobbying government for change in the law to strengthen protection for teachers against violence and harassment Database of good practices: <https://goodpractices.csee-etuce.org/en/?view=item&id=6>
- » ETUCE & EFEE (2012) Report from the first regional seminar on third- party violence in the education sector: social partners in education concerned about violence in schools: ‘how to prevent and mitigate third- party violence and harassment in schools’’. Brussels: ETUCE.
- » ETUCE & EFEE (2013) How to Prevent and Mitigate Third-Party Violence and Harassment in Schools. Implementation Guide for the Education Sector of the Multi-Sectoral Guidelines to Tackle Third-Party Violence and Harassment Related to Work. <https://www.csee-etuce.org/images/attachments/DraftImplementationGuide3rdpartyVEN.pdf>
- » ETUCE/EFPA (2012) Third-Party Violence: Research, Assessment and Knowledge Sharing. https://www.csee-etuce.org/images/attachments/3PARTYVIOLENCE_FINAL_BROCHURE_EN.pdf
- » ETUI (2021) Psychosocial risks in times of Covid-19: emerging issues and ways forward Seventh European Trade Union Network Meeting on Psychosocial Risks at Work: <https://www.etui.org/news/how-pandemic-has-worsened-work-related-psychosocial-risks>
- » ETUI IPWS (2022) ETUI Internet and Platform Work Survey. Brussels, ETUI. <https://www.etui.org/etui-internet-and-platform-work-survey-ipws>
- » EU-OSHA (2009) Workplace Violence and Harassment: a European Picture. Luxembourg, Publications Office of the European Union.
- » EU-OSHA (2010). European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER): Managing Safety and Health at Work. Luxembourg, Publications Office of the European Union.
- » EU-OSHA (2021) The OSH Framework Directive. <https://osha.europa.eu/en/legislation/directives/the-osh-framework-directive>
- » EU-OSHA (2022) Human health and social work activities – evidence from the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER). Luxembourg, Publications Office of the European Union.
- » EU-OSHA (undated) Infographic: Third-party violence. <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publica->

tions/infographics/third-party-violence-workplace

- » Euroeduca (2010) Strengthening social dialogue with emphasis on crisis management in the event of violence in workplaces, especially health care and social services facilities. https://ipodpora.odborov.info/soubory/dms/ukony/13007/6/down_2628.pdf
- » Eurofound (2015) Violence and harassment in European workplaces: Extent, impacts and policies. Dublin, Eurofound.
- » Eurofound (2017) Religion at Work. Dublin, Eurofound. https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef1738_religion_in_the_workplace_topical_update.pdf
- » Eurofound (2018) Discrimination against men at work : Experiences in five countries. Luxembourg, Publications Office of the European Union. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2018/discrimination-against-men-at-work-experiences-in-five-countries>
- » Eurofound (2022a) Working conditions in the time of COVID-19: Implications for the future. Publications Office of the European Union, Luxembourg. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2022/working-conditions-in-the-time-of-covid-19-implications-for-the-future#wp-108022>
- » Eurofound (2022b) Adverse social behaviour at work: Background note. Dublin, Eurofound. <https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/wpef22052.pdf>
- » Eurofound (2022c) Social dialogue and collective bargaining in hospitals during the COVID-19 pandemic. Luxembourg, Publications Office of the European Union. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2022/social-dialogue-and-collective-bargaining-in-hospitals-during-the-covid-19-pandemic>
- » European Commission (2018) Labour inspectors' guide for assessing the quality of risk assessments of psychosocial risks. Luxembourg, Publications Office of the European Union.
- » European Commission (2020) A Union of Equality: Gender Equality Strategy 2020-2025. Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52020DC0152>
- » European Commission (2020a) Good Practices for tackling domestic violence in the context of COVID-19. EU Mutual Learning Programme in Gender Equality. https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/aid_development_cooperation_fundamental_rights/mlp_webinar_on_domestic_violence_and_covid-19_summary_report_may_2020_en.pdf
- » European Commission (2020b) Gender-sensitive responses to the COVID-19 crisis. Compilation Report. EU Mutual Learning Programme in Gender Equality. https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/aid_development_cooperation_fundamental_rights/mlp_gender-sensitive_responses_to_covid-19_compilation_report_en_0.pdf
- » European Commission (2022) EU Strategic Framework on Occupational Safety and Health 2021-2027. Brussels, European Commission.
- » European Commission (2022) Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on combating violence against women and domestic violence, COM/2022/105 final. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52022PC0105>

- » European Commission (2022a) Member States, workers and employers agree on the need to recognise COVID-19 as an occupational disease. Press Release, 19.05.2022 Brussels, European Commission. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=10262&furtherNews=yes>
- » European Commission, Directorate-General for Justice and Consumers (2022) 2021 report on gender equality in the EU, Publications Office, 2021, <https://data.europa.eu/doi/10.2838/57887>
- » European Economic and Social Committee (ECOSOC) (2022) Combating violence against women. Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on combating violence against women and domestic violence. Opinion. [COM(2022) 105 final]. SOC/726
- » European Medical Organisations (EMO) (2022) European Medical Organisations' joint statement on violence against doctors and other health professionals. https://www.cpme.eu/api/documents/adopted/2020/3/EMOs.Joint_Statement.on_Violence.FINAL_.12.03.2020.pdf
- » European Parliament (2017) European Parliament resolution of 5 October 2017 on prison systems and conditions (2015/2062(INI)). Brussels, European Parliament. https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2017-0385_EN.html
- » European Parliament (2018) Cyber violence and hate speech online against women. Brussels, European Parliament.
- » European Parliament (2021) Combatting gender-based violence: Cyber violence. European Added Value Assessment. Brussels, European Parliament.
- » European Parliament (2022) A new EU strategic framework on health and safety at work post 2020. Resolution, 11 March 2022. Brussels, European Parliament. https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2022-0068_EN.html
- » European Transport Federation (ETF) (2017) Violence against women transport workers: Summary report. ETF, Brussels.
- » European Transport Workers Federation (ETF) (2020) Preventing and addressing violence and harassment against women transport workers. Brussels, ETF. <https://www.etf-europe.org/etfs-workplace-guidance-to-address-violence-and-harassment-against-women-at-work-explained-by-dr-jane-pillinger/>
- » EuroPris (2021) Domestic violence expert group meeting. EuroPris, Brussels. <https://ep2022-dev.tunaweb.com/file/report-domestic-violence-expert-group-meeting-hasselt-2020/>
- » Fórsa (2022) Fórsa calls on all employers to support victims of domestic abuse. Dublin, Fórsa. <https://www.forsa.ie/forsa-calls-on-all-employers-to-support-victims-of-domestic-abuse/>
- » FH (2021) Kæmpe mørketal: Langt flere udsættes for seksuel chikane, end officielle tal viser. <https://fho.dk/blog/2021/06/08/kaempe-moerketal-langt-flere-udsættes-for-seksuel-chikane-end-officielle-tal-viser/>
- » FH et al. (2022) Trepartsaftale om initiativer til at modgå seksuel chikane på arbejdspladser, 4 March 2022. <https://bm.dk/media/20425/aftaletekst.pdf>
- » Finnish Institute of Occupational Health (2021) Municipal work and employee well-being (Kunta10

- survey: Work stress and violence). <https://www.tyoelamatieto.fi/en/dashboards/kunta10>
- » FP-CGIL (2022) Stop Alle Aggressioni al Personale Sanitario. https://www.fpcgil.it/wp-content/uploads/2022/03/fp_aggressioni_sanita-digital.pdf
 - » France info (2020) Les soignants de l'hôpital Lariboisière à Paris désormais escortés par des agents de sécurité jusqu'au métro, après des agressions.1 April. https://www.francetvinfo.fr/sante/hopital/les-soignants-de-l-hopital-lariboisiere-a-paris-desormais-escortes-par-des-agents-de-securite-jusqu-au-metro-apres-des-agressions_3895143.html
 - » Fundamental Rights Agency (FRA) (2014) Violence against women: An EU-wide survey. Main Results. Vienna, FRA. <https://fra.europa.eu/en/publication/2014/violence-against-women-eu-wide-survey-main-results-report>
 - » Gerberich S.G., Nachreiner NM, Ryan AD, Church TR, McGovern PM, Geisser MS, et al. (2011) Violence against educators: a population based study. J Occup Environ Med. 2011;53:8.
 - » GHK (2011) Implementation of Multi-Sectoral Guidelines 2010: <http://hospeem.org/wp-content/uploads/2011/11/Summary-report-regional-workshops.pdf>
 - » Guardian, The (1 June 2020) One in four UK prisoners has attention deficit hyperactivity disorder, says report. https://www.theguardian.com/society/2022/jun/18/uk-prisoners-attention-deficit-disorder-adhd-prison?CMP=Share_iOSApp_Other
 - » Guardian, The (7 May 2020) 5G conspiracy theories fuel attacks on telecoms workers. <https://www.theguardian.com/business/2020/may/07/5g-conspiracy-theories-attacks-telecoms-covid>
 - » Hagedorn-Rasmussen, P. et al. (2021) Psykosocialt arbejdsmiljø på regionale arbejdspladser. En kortlægningsrapport. Roskilde Universitet (RUC) og Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, København.
 - » Hauge, J. L., Skogstad A, and Einarsen S. (2007). Relationships between Stressful Work Environments and Bullying: Results of a Large Representative Study. Work & Stress 21 (3): 220–242.
 - » ICTU (2014) ICTU domestic violence survey results". Dublin, ICTU.
 - » ILO (2003) Report of the Committee of Experts on the Application of Conventions and Recommendations, Report III (Part 1A), ILC, 91st Session, p. 463.
 - » ILO (2013) Women in the Transport Sector. Promoting employment by preventing violence against women transport workers. Transport Policy Brief. Geneva, ILO.
 - » ILO (2018a) Ending violence and harassment against women and men in the world of work. Report V(1), 2nd ed. Geneva, ILO.
 - » ILO (2018b) Reports of the Standard- Setting Committee on violence and harassment in the world of work: summary of proceedings", Provisional Record 8B. Geneva: ILO.
 - » ILO (2020) ILO Violence and Harassment Convention No. 190 e la Raccomandazione n. 206, Policy Brief. Geneva, ILO Actrav. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/briefingnote/wcms_749786.pdf

- » ILO (2021a) Violence and harassment in the world of work: A guide on Convention No. 190 e la Raccomandazione n. 206. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms_814507.pdf
- » ILO (2022) Safe and healthy working environments free from violence and harassment. Geneva, ILO. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_751832.pdf
- » ILO/Pillinger (2022) Ending violence and harassment in the world of work: Trade union actions and initiatives to implement ILO Convention No.190 and Recommendation No.206. (provisional title, forthcoming). Geneva, ILO.
- » Irish Nurses and Midwives Organisation (INMO) (2022) Nurses make up over 60% of hospital assaults in June, Dublin, INMO. <https://www.inmo.ie/Home/Index/217/14004>
- » International Council of Nurses (ICN), International Committee of the Red Cross (ICRC), the International Hospital Federation (IHF) and the World Medical Association (WMA) (2022) Violence Against Health Care: Current practices to prevent, reduce or mitigate violence against health care. https://www.ihf-fih.org/download_doc_file.php?doc=e86a004c2d4dfe2341080e1f2bd8e3b2
- » International Labour Organisation (ILO) (2021b) Domestic violence and its impact on the world of work. Briefing Note. Geneva, ILO. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/briefingnote/wcms_738117.pdf
- » International Labour Organisation (ILO)/UN Women 2019. Handbook Addressing violence and harassment against women in the world of work. New York &
- » International Trade Union Confederation (ITUC) (2022) Workers unite for the right of everyone to a world of work free from violence and harassment: Survey and assessment on the implementation of ILO Violence and Harassment Convention No. 190 and Recommendation No.206. Brussels, ITUC. https://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/en_c190_layout_web.pdf
- » International Transport Forum, OECD (2018) Women's Safety and Security: A Public Transport Priority. Paris, . OECD Publishing. https://www.itf-oecd.org/sites/default/files/docs/womens-safety-security_0.pdf
- » Irish Examiner. 21 July 2022: <https://www.irishexaminer.com/news/arid-40923482.html>
- » Jolley D and Paterson P (2022) Pylons ablaze: Examining the role of 5G COVID-19 conspiracy beliefs and support for violence. Social Psychology. Volume 59, Issue 3. 21 June 20202. <https://doi.org/10.1111/bjso.12394>
- » Kowzan, P. (2009). Teachers and School Violence: A Comparative Study of Danish, American and Polish Phenomena. *Journal of Alternative Perspectives in the Social Sciences*. 1.
- » Lerouge, L. (2021). Le jugement France Télécom : contribution à l'étude de la démonstration juridique fondant l'incrimination pénale de « harcèlement moral institutionnel ». *Travailler*, 46. 10.3917/trav.046.0039.
- » Loh, J., and Rnyman, R. (2020) The tangled web: consequences of workplace cyberbullying in adult male and female employees. Gender in Management. Emerald Publishing Ltd.

- » Ludwig Boltzmann Institute (2021) Monitoring prison violence: A Handbook for National Preventive Mechanisms. https://bim.lbg.ac.at/sites/files/bim/attachments/handbook_-_monitoring_prison_violence_-_lbi_gmr.pdf
- » Malan, J. et al. (2020) European added value assessment on combating gender- based cyber violence. Brussels, European Parliament.
- » Ministerio De Política Territorial Y Administración Pública (2011a) Resolución de 28 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 27 de julio de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado y de los Organismos Públicos vinculados a ella. Boletín Oficial Del Estado, Núm. 189 Lunes 8 de agosto de 2011
- » Ministerio De Política Territorial Y Administración Pública (2011b) Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado. Boletín Oficial Del Estado Núm. 130 Miércoles 1 De Junio De 2011 Sec. I. Pág. 53956
- » Natacha Chetcuti-Osorovitz (2021) Femmes en prison et violences de genre. Résistances à perpétuité. Paris, La Dispute.
- » OECD (2020) Women at the core of the fight against COVID-19 crisis. <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/women-at-the-core-of-the-fight-against-covid-19-crisis-553a8269/>
- » Ombudsman et al. (2019) Prevence Sexuálního Obtěžování Ve Státní Správě. Czech Republic. <https://www.mdcz.cz/MDCR/media/Dokumenty/Prevence-sexualniho-obtezovani-ve-statni-sprave.pdf>
- » Ombudsman et al. 2019. <https://www.mdcz.cz/MDCR/media/Dokumenty/Prevence-sexualniho-obtezovani-ve-statni-sprave.pdf>
- » OSHA (2019) Domestic violence and the workplace. OSH Wiki. https://oshwiki.eu/wiki/Domestic_violence_and_the_workplace.
- » Østergaard Larsen et al. (2020) Psychological stress reactions in police and prison officers. Copenhagen, VIVE (National Centre for Research and Analysis on Welfare).
- » Pearson, A. (2018) Violence against teachers affects 1 in 4 German schools, DW, 02.05.2018, <https://www.dw.com/en/violence-against-teachers-affects-1-in-4-german-schools/a-43626145>
- » Pillinger, J., Bowlus, A., MacQuarrie, B., and Stancanelli, E. (2019) How Does Domestic Violence Impact the Workplace? Paris, Fondation Face / OneInThreeWomen : https://www.fondationface.org/wp-content/uploads/2019/11/FACE_-_ProjetOneInThreeWomen.210x297_UK.pdf
- » Pillinger, J., Runge, R., King, C. (2022) Stopping Gender-Based Violence and Harassment at work. The Campaign for an ILO Convention. Newcastle, Agenda Publishing.
- » Pillinger/EU-OSHA (2023) Domestic violence in the workplace. Discussion Paper. Bilbao, EU-OSHA.
- » PSI (2018) Tackling Violence in the Health Sector: A Trade Union Response. PSI, Ferney-Voltaire.

- » RCN (2020) Standing up to sexual harassment. RCN Magazine. 28 July 2020. <https://www.rcn.org.uk/magazines/activate/2020/july-2020/standing-up-to-third-party-sexual-harassment-rcn-reps>
- » Reknes I, Notelaers G, Magerøy N, Pallesen S, Bjorvatn B, Moen BE, Einarsen S. Aggression from patients or next of kin and exposure to bullying behaviors: A conglomerate experience? Nursing Research and Practice 2017: article ID 1502854 <https://www.hindawi.com/journals/nrp/2017/1502854/abs/>
- » Ryan, Denis & Maguire, Jim. (2006). Aggression and violence – a problem in Irish Accident and Emergency departments?. Journal of Nursing Management. 14. 106 - 115. 10.1111/j.1365-2934.2006.00571.x.
- » Schablon A, Zeh A, Wendeler D, et al. Frequency and consequences of violence and aggression towards employees in the German healthcare and welfare system: a cross-sectional study. BMJ Open 2012;2:e001420. doi:10.1136/bmjopen-2012-001420. <https://bmjopen.bmj.com/content/2/5/e001420>
- » Thornton J (2022) Violence against health workers rises during COVID-19. The Lancet, Volume 400, Issue 10349. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(22\)01420-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(22)01420-9)
- » TUC (2014) Domestic violence and the workplace: A TUC Survey Report. London, TUC.
- » TUC (2018) Not part of the job: young workers' experience of third-party harassment. London, TUC.
- » TUC (2019) Tackling third party abuse and harassment at work. A guide for trade union reps. <https://www.tuc.org.uk/sites/default/files/TUC%20-%20third-party%20harassment%20reps%20guide%20-%20March%202019.pdf>
- » TUNED (Trade Unions' National and European Administration Delegation and EUPAE (European Public Administration Employers) (2022) EU Social Partners adopt agreement on digitalisation for central and federal government. <https://www.epsu.org/article/eu-social-partners-adopt-agreement-digitalisation-central-and-federal-government>
- » UITP and ETF (2020) Joint Recommendations of the European Social Partners in the urban public transport sector on Combatting Violence and Insecurity in Urban Public Transport, 29 January 2020. <https://www.uitp.org/publications/uitp-etf-joint-recommendations-for-combating-violence-and-insecurity-on-urban-public-transport/>
- » UN Women & UNODC (2022) Gender-related killings of women and girls (femicide/feminicide). New York, UN Women & UNODC. <https://www.unwomen.org/sites/default/files/2022-11/Gender-related-killings-of-women-and-girls-improving-data-to-improve-responses-to-femicide-feminicide-en.pdf>
- » UNISON (2017) Struggling to Cope. London, Unison. <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2017/10/Struggling-to-Cope.pdf>
- » UNISON (2020) Sexual harassment is a workplace issue. Guidance and model policy. London, Unison. <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2020/02/25965-1.pdf>
- » UNISON (2021) Bargaining over workplace issues during the COVID-19 pandemic. London, Unison. <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2022/03/COVID-19-Pandemic-Bargaining-over-workplace-issues-during-the-COVID-19-pandemic-v55.pdf>
- » UNISON (2022) Domestic violence and abuse: A trade union issue (2nd edition) <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2022/02/25965-1.pdf>

[org.uk/content/uploads/2022/11/27064_domestic_violence_v3.pdf](https://www.org.uk/content/uploads/2022/11/27064_domestic_violence_v3.pdf)

- » Vodafone (2021) Domestic violence and abuse at work: Recognise, Respond and Refer. Toolkit. <https://www.vodafone.com/sites/default/files/2021-11/vodafone-domestic-violence-abuse-toolkit-2021.pdf>
- » WHO Regional Committee for Europe (2021) Joint Statement for the 71st session of the World Health Organization Regional Committee for Europe (agenda item 3 COVID-19 lessons learned: getting ready for the next pandemic). <https://www.who.int/europe/publications/m/item/psi-cpme-efn-ensa-efma-wfot-humatem-ifa-efa-eurocam>
- » Winding, T.N. et al. (2022) The association between pupils' aggressive behaviour and burnout among Danish school teachers - the role of stress and social support at work, *BMC Public Health*, 22:316 <https://doi.org/10.1186/s12889-022-12606-1>
- » Xu T, Magnusson Hanson LL, Lange T, Starkopf L, Westerlund H, Madsen IEH, Rugulies R, Pentti J, Stenholm S, Vahtera J. Workplace bullying and violence as risk factors for type 2 diabetes: A multicohort study and meta-analysis. *Diabetologia* 2018;61(1):75-83.
- » Xu T, Magnusson Hanson LL, Lange T, Starkopf L, Westerlund H, Madsen IEH, Rugulies R, Pentti J, Stenholm S, Vahtera JJ. Workplace bullying and workplace violence as risk factors for cardiovascular disease: A multi-cohort study. *European Heart Journal* 2019;40(14):1124-1134.
- » Yarmolyuk-Kröck, K. (2022) A case for an EU directive addressing work-related psychological risks: An eastern European perspective. ETUI Policy Brief.

