

## LINEE GUIDA

### *Nessuna attenuante può essere addotta a giustificazione di comportamenti violenti e molestie*

1. Le probabilità del manifestarsi di atti di violenza e/o molestie nei luoghi di lavoro potrebbero essere ridotte mediante una maggiore sensibilizzazione dei datori di lavoro e dei/delle lavoratori/lavoratrici garantendo nel contempo una adeguata formazione dei datori di lavoro, dei/delle dirigenti e dei/delle lavoratori/lavoratrici perché siano in grado di affrontare questo fenomeno.
2. Le iniziative di prevenzione volte a fronteggiare la violenza meglio riuscite, vedono sia il coinvolgimento sin dall'inizio delle parti interessate (il che fa presupporre la presenza di un approccio olistico che abbraccia tutti gli aspetti rientranti nell'ambito dell'aumento dell'informazione e della prevenzione), sia le metodologie di rendicontazione, l'aiuto fornito alle vittime, la valutazione e il monitoraggio dei progressi ottenuti.
3. La natura multiforme della violenza nei luoghi di lavoro implica che le azioni devono conformarsi a ogni singolo ambiente di lavoro esistente. Quindi, le esistenti buone pratiche e politiche devono essere riesaminate regolarmente alla luce delle esperienze e dei progressi tecnologici e della normativa. Con il passare del tempo, la ricerca, l'esperienza e il progresso tecnologico e scientifico dovrebbero fornire soluzioni migliori rispetto a quelle attuali.
4. L'approccio più valido per prevenire la violenza e le molestie nei luoghi di lavoro è quello in cui all'interno delle aziende rientrano i seguenti elementi di base:
  - a) **Informazione, sensibilizzazione, formazione** dei lavoratori e delle lavoratrici e confronto in itinere tra il datore di lavoro, la dirigenza, i lavoratori/trici e i loro rappresentanti/organizzazioni sindacali, ove presenti, durante tutte le fasi.
  - b) **Adozione** di definizioni chiare e precise del concetto di violenza e molestie nei luoghi di lavoro ed esempi pratici riguardo alle forme in cui si possono manifestare.
  - c) **Appropriate informazioni** erogate ai clienti, agli utenti, ai fruitori di servizi, riguardo ai casi di molestie e violenza nei confronti del personale dipendente, sottolineando che simili manifestazioni non saranno tollerate e che saranno attivate le adeguate azioni previste dalla legge a tutela delle persone che ne sono rimaste vittime.
  - d) **Attuazione di una corretta valutazione** del fenomeno cui potrebbe essere esposto chi esercita le varie professioni o mansioni operative, di modo da poter identificare i vari problemi potenziali, darne risposte adeguate e creare modelli di comportamento idonei.
  - e) **Adozione** di strumenti appropriati per la tutela del personale dipendente: canali di erogazione delle informazioni, monitoraggio sul funzionamento di questi canali, misure per la prevenzione.
  - f) **Collaborazione** tra datore di lavoro, lavoratori/trici per il mantenimento di un ambiente di lavoro in cui sia rispettata la dignità di ognuno e per favorire le relazioni interpersonali basate su principi di eguaglianza e reciproca correttezza.
  - g) **Accordi** di cooperazione con le varie istituzioni che partecipano, anche se indirettamente, nel processo: (per esempio Polizia, Ispettorato del lavoro, Ufficio Consigliera di parità, O.O.S.S. e componenti del Tavolo Territoriale per la Rete antiviolenza)
  - h) **Adozione** di una procedura ben definita di monitoraggio e di indagine riguardo alle denunce e agli episodi di molestie e/o violenza nei luoghi di lavoro anche da parte dei lavoratori.

- i) **Attuazione** di una politica coerente a sostegno del personale esposto alle molestie e/o alla violenza nei luoghi di lavoro, anche attraverso specifiche convenzioni con i soggetti a ciò preposti sul territorio.
  - j) **Procedura trasparente ed efficace** per la registrazione di fatti e il monitoraggio e per assicurare il seguito delle politiche realizzate.
  - k) **Misure per assicurare** che il quadro di riferimento sia conosciuto e ben recepito dai datori di lavoro dai dirigenti e da lavoratori/trici.
5. In tal senso, le parti operanti nei singoli settori ribadiscono la necessità e l'importanza dello sviluppo di approcci adeguati a livello nazionale e locale miranti

c  
o  
e  
r  
e  
n  
t  
e  
m  
e  
n  
t  
e

a  
l  
,  
i  
d  
e  
n  
t  
i  
f  
i  
c  
a  
z  
i  
o  
n  
e

e  
  
a  
l  
l  
a

p  
r  
e  
v  
e  
n  
z