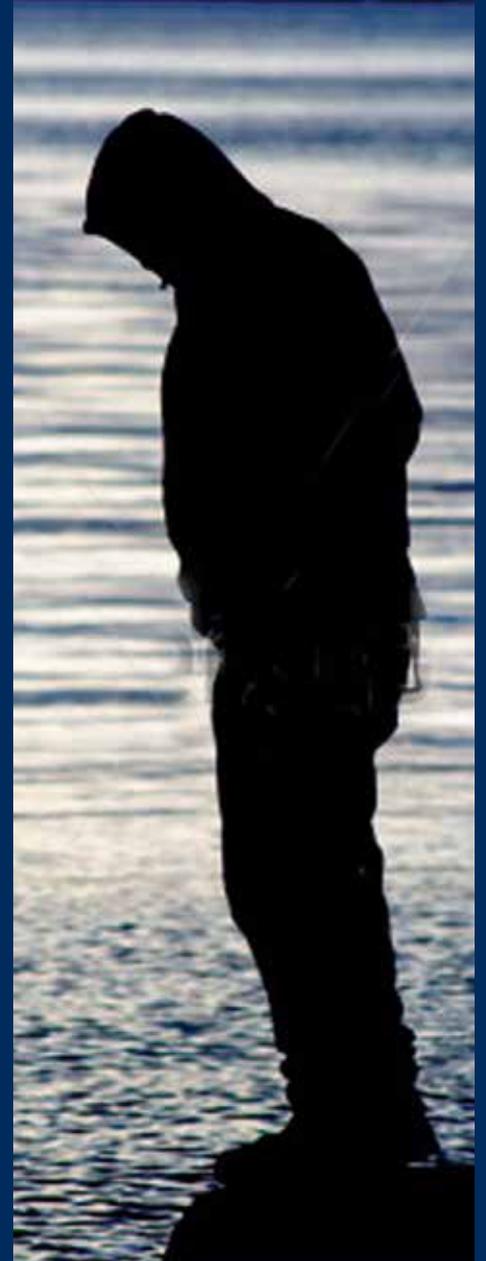


ELIMINAZIONE DELLE MOLESTIE E DEI MALTRATTAMENTI SUL LUOGO DI LAVORO

**European Community Shipowners'
Associations**

**European Transport Workers'
Federation**

**Pari opportunità e Diversità
nel settore marittimo europeo**



**Linee direttrici
per le compagnie
marittime**

Indice

	pagina
Dichiarazione di Armino Silva	3
Parti sociali	4
Introduzione	5
Scopo delle linee direttrici	6
Cosa significa molestia?	6
Esempi di molestia	6
Cosa significa il maltrattamento?	7
Esempi di maltrattamenti	8
Molestie/maltrattamenti mediante comunicazione elettronica	9
Politica della compagnia in materia di molestie e maltrattamenti	9
Impegno della Direzione Generale	10
Procedure della Compagnia	10
Individuazione di casi di molestie e maltrattamenti	11
Segnalazione	11
Procedura speciale per risolvere vertenze	11
Come reagire a una denuncia di maltrattamento o molestia	12
Procedura informale	12
Procedura ufficiale	12
Formazione, comunicazione e sensibilizzazione	13
Riservatezza	14
Audizioni	14
Soluzione di casi /azioni legali	14
Misure per eliminare molestie e maltrattamenti	15
Programmi educativi	16
Casi di studio	16
International Cruise Liner Company (Società Internazionale Crociere)	16
Short Sea Ferry Company (Società Marittima Trasporto Ferry)	
International Fuel Transportation Company	17
(Società Internazionale Trasporto Combustibile)	17
Proposta di testo dell'opuscolo per i marittimi	18
Link ai materiali di formazione sui siti web dei partner del progetto	19

Dichiarazione di Armindo Silva,

Direttore, "Occupazione e legislazione sociale, Dialogo sociale", Commissione europea



Per far fronte alla preoccupante diminuzione del numero di cittadini europei che intraprendono una carriera marittima è indispensabile che il settore marittimo si presenti come un settore attraente in cui lavorare, un settore nel quale il personale è trattato con rispetto e incoraggiato a rivelare il proprio potenziale. È in questo contesto che le parti sociali per il trasporto marittimo – ETF ed ECSA – avevano pubblicato nel 2004 le "Linee direttrici per gli armatori sull'eliminazione delle molestie e dei maltrattamenti sul luogo di lavoro", primo testo mai proposto da parti sociali europee su questo tipo di rischio professionale. Questo ha spianato la strada a molte altre iniziative, come l'"Accordo quadro sulle molestie e la violenza sul luogo di lavoro" firmato a livello intersettoriale nel 2007, integrato dalle "Linee guida per fronteggiare la violenza e le vessazioni sul luogo di lavoro causate da terzi" a livello settoriale nel 2010.

Sappiamo che le molestie e i maltrattamenti sul luogo di lavoro possono avere serie conseguenze sulla salute fisica e psichica dei lavoratori, con conseguente demotivazione, assenteismo e calo di produttività. Ma possono avere conseguenze anche per le imprese, perché il deterioramento delle condizioni di lavoro comporta enormi conseguenze organizzative, economiche e potenzialmente anche legali.

Le molestie e le vessazioni possono assumere innumerevoli forme, dalla semplice aggressione verbale, al maltrattamento, al cyberbullismo, alla discriminazione sessuale, arrivando perfino a forme di aggressione fisica con conseguenti lesioni anche gravi. L'aggressione può assumere la forma di linguaggio del corpo, intimidazione, scherno o disprezzo. Mentre l'effetto fisico di molestie e vessazioni è abbastanza facile da identificare, viste le ovvie conseguenze fisiche, lo stesso non si può dire degli effetti emotivi e psicologici, che spesso vengono negati o distorti.

Grazie al lavoro delle parti sociali, vi è una sempre maggiore consapevolezza in Europa sul problema delle molestie e dei maltrattamenti tra i lavoratori del mare, e questa sfida è presa ora in seria considerazione in tutti gli Stati membri. Era dunque importante aggiornare le linee direttrici ETF/ECSA del 2004, non solo per il loro ruolo nell'analisi, identificazione e prevenzione del fenomeno, ma anche in relazione alla costante sottovalutazione e scarsa denuncia del problema. Questo aggiornamento permetterà inoltre la massima diffusione delle linee direttrici presso le accademie navali e gli armatori di tutta l'Unione europea. Le linee direttrici così aggiornate sono state strutturate in modo tale da rendere più facile per le vittime la ricerca delle informazioni più adatte e utili ad affrontare il loro caso specifico.

Nel settore dei trasporti marittimi, le situazioni in cui si verificano molestie e maltrattamenti possono divenire estremamente pesanti, basti pensare alla vita di bordo e all'ambiente di lavoro, l'isolamento, le dimensioni e la vicinanza delle cabine, il fatto di trovarsi comunque nel luogo di lavoro anche durante i periodi di riposo, visto che il luogo di lavoro è anche il luogo di residenza dei marittimi durante il loro servizio a bordo. Nonostante l'adozione delle linee direttrici del 2004, dai rapporti si vince che meno della metà di coloro i quali hanno subito molestie o maltrattamenti se la sono sentita di denunciare, per timore di non essere presi sul serio.

Nonostante qualsiasi situazione di molestia o maltrattamento costituisca un fattore di rischio che può incidere sulla salute e sicurezza sul luogo di lavoro, la grande maggioranza dei manager del settore, lavorino essi in mare o a terra, non ha mai ricevuto una formazione sulle problematiche della vessazione o della discriminazione.

Per questo le linee direttrici aggiornate, con il materiale online e il quaderno di lavoro ad esse associati, costituiscono una risorsa tanto benvenuta quanto tempestiva per il settore marittimo europeo e contribuiranno a propagare una cultura di prevenzione dei rischi a bordo delle navi e in tutto il settore, sensibilizzando i lavoratori del mare sul fenomeno delle molestie e dei maltrattamenti sul luogo di lavoro. E aiuteranno le vittime ad affrontare meglio i loro casi qualora si presentassero. Redatte dalle parti sociali sotto gli auspici del Comitato settoriale del Dialogo sociale per i Trasporti marittimi, e con il sostegno finanziario della Commissione europea, le presenti linee direttrici con il relativo materiale di supporto (video e quaderno di lavoro) faciliteranno la diffusione come pure la loro traduzione nelle lingue di tutti gli Stati membri marittimi dell'Unione europea e in altre lingue selezionate dalle parti sociali.

Bruxelles, dicembre 2013

Parti sociali



L'Associazione armatori della Comunità europea

(ECSA), fondata nel 1965 sotto il nome di "Comité des Associations d'Armateurs des Communautés Européennes (CAACE)", è l'associazione settoriale che rappresenta le associazioni nazionali degli armatori dell'UE della Norvegia (quasi il 99% della flotta dei paesi SEE ovvero quasi il 20% della flotta mondiale). Il nostro obiettivo è di promuovere gli interessi degli armatori europei affinché il settore possa servire al meglio gli scambi europei e internazionali in un ambiente di libera concorrenza, a vantaggio delle compagnie marittime e dei consumatori, e di contribuire a formulare le politiche europee in relazione a importanti tematiche afferenti ai trasporti marittimi.



Federazione Europea dei Trasporti

(ETF) rappresenta più di 2,5 milioni di lavoratori dei trasporti di 243 sindacati dei trasporti e 41 paesi europei per i seguenti settori: ferrovie, trasporto su strada e logistica, trasporto marittimo, navigazione interna e fluviale, aviazione civile, porti e attracchi, turismo e pesca. La sua principale attività consiste nel rappresentare e difendere gli interessi dei lavoratori dei trasporti in tutta Europa. L'ETF formula e coordina le politiche sindacali e sociali, organizza azioni industriali concertate, si occupa di istruzione e formazione e conduce ricerche innovative incentrate su una varietà di tematiche, dalla salute e sicurezza dei lavoratori agli studi sull'impatto occupazionale.

Introduzione

Ogni lavoratore ha il diritto di lavorare senza dover subire molestie e maltrattamenti sul posto di lavoro. Purtroppo, molti lavoratori non beneficiano di questa libertà fondamentale. Ogni datore di lavoro ha la responsabilità di garantire che venga eliminata, sul posto di lavoro, qualsiasi forma di molestia e maltrattamento. I sindacati ed i lavoratori hanno la responsabilità di garantire che non si manifestino casi di molestia e maltrattamento.

L'European Community Shipowners' Association (ECSA) e l'European Transport Workers' Federation (ETF) che rappresentano i sindacati, ritengono che le molestie e i maltrattamenti siano inaccettabili ed hanno deciso di realizzare la seguente guida per le compagnie marittime ed altri operatori dell'industria marittima sui metodi per eliminare le molestie e i maltrattamenti.

Le molestie ed i maltrattamenti sono comportamenti indesiderati che possono avere conseguenze gravi, e sono all'origine tra l'altro di stress, demotivazione, prestazioni di lavoro insoddisfacenti, assenteismo, dimissioni e costi elevati. La molestia comprende qualsiasi condotta inadeguata e indesiderata che, intenzionalmente o meno, crea senso di apprensione, umiliazione, imbarazzo o disagio alle persone cui è diretta. Il maltrattamento è una forma particolare di molestia che comprende un comportamento ostile e vendicativo, che può causare, a chi la riceve, una sensazione di minaccia e intimidazione.

Anche se solo in una minoranza di casi, coloro che commettono atti di molestia e maltrattamento lo fanno intenzionalmente, molto spesso si verificano anche atti che possono essere considerati molestie e/o maltrattamenti sebbene siano posti in essere in maniera involontaria e siano derivanti da un tipo di gestione superata piuttosto che da una intenzione maligna e volontaria. Per questi motivi, la pratica e l'incoraggiamento di tipi di gestione che non implicino comportamenti aggressivi ed intimidatori, contribuirebbero sensibilmente all'eliminazione delle molestie e dei maltrattamenti sul luogo di lavoro.

Esistono inoltre importanti motivazioni giuridiche ed economiche per eliminare la molestia ed il maltrattamento sul luogo di lavoro. Alcuni impiegati hanno presentato istanze per discriminazione, per avere subito molestie, le quali hanno avuto esito positivo, con conseguenze onerose per i loro datori di lavoro. Tuttavia, anche tralasciando le considerazioni giuridiche, è buona prassi, sul luogo di lavoro, stimolare un ambiente in cui gli impiegati possano lavorare in un clima esente da molestie e maltrattamenti. I lavoratori che subiscono molestie e maltrattamenti possono sentirsi demotivati, e saranno probabilmente colpiti da stress che a sua volta potrà portare all'assenteismo. Molto probabilmente saranno più propensi a voler lasciare il loro impiego, comportando ulteriori spese di assunzione per la compagnia.

Scopo delle linee direttrici

L'obiettivo delle linee direttrici è di assistere le compagnie nel riconoscere gli esempi di molestia e /o maltrattamento, individuando gli incidenti tramite l'uso di procedure efficaci per risolvere le vertenze aziendali ed eliminare molestie e maltrattamenti, in modo da mostrare chiaramente i vantaggi di un posto di lavoro esente da molestie e maltrattamenti a ciascuna parte interessata. Questi vantaggi sono importanti per posti di lavoro a bordo e sulla costa.

La compagnia, con questa iniziativa, dovrebbe coinvolgere il suo personale e /o i sindacati. Laddove sia necessario e tenuto conto dei sistemi giuridici nazionali, le politiche aziendali in materia di molestie e maltrattamenti dovrebbero essere incorporate nei contratti di lavoro.

COSA SIGNIFICA MOLESTIA?

La direttiva europea che stabilisce un quadro generale per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro, afferma che la molestia è considerata una forma di discriminazione in caso di comportamento indesiderato avente lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una persona e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante od offensivo¹.

Esempi di molestia

- Mostrare o distribuire materiale offensivo o provocante
- Insinuazioni, derisioni, scherzi o commenti osceni, sessuali o razzisti
- Utilizzare un linguaggio offensivo o scherzare nel descrivere una persona portatrice di handicap
- Fare commenti sull'apparenza fisica o sul carattere di una persona che possono causare imbarazzo o disagio
- Attenzioni indesiderate come spiare, seguire, infastidire, comportamento eccessivamente familiare o attenzioni verbali e fisiche indesiderate
- Fare telefonate o inviare messaggi, posta elettronica, lettere o fax indesiderati, o fare post sui social network sessualmente provocanti, ostili o importuni
- Porre domande ingiustificate, importune o persistenti sull'età, sullo stato civile di una persona, sulla sua vita privata, sui suoi interessi o orientamenti sessuali, o domande simili sulle origini razziali o etniche di una persona, compresa la cultura o la religione
- Approcci sessuali indesiderati o ripetute richieste di appuntamento o minacce
- Dare suggerimenti sul fatto che favori sessuali potrebbero portare ad un avanzamento rapido della carriera di una persona, oppure che, il fatto di non offrirli, potrebbe influenzare negativamente la sua carriera

¹ Direttiva 2000/78/CE del Consiglio del 27 novembre 2000 che stabilisce un quadro generale per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro

- Sbirciare, fare gesti osceni, toccare, bloccare, battere qualcuno sulla spalla o altri contatti corporali non necessari come strofinarsi contro qualcuno
- Diffondere voci false o maligne, o insultare qualcuno (particolarmente sulla base di caratteristiche relative all'età, alla razza, a un cambiamento di sesso, al matrimonio, all'unione civile, alla gravidanza e maternità, al sesso, alla disabilità, all'orientamento sessuale, alla religione o alle convinzioni di una persona).

Le persone possono inoltre essere molestate al lavoro se percepite da altri come "non adeguate". Questo avviene spesso in posti di lavoro con scarsa o alcuna diversità, dove tali persone possono essere emarginate ed i loro sforzi di integrazione non presi in considerazione.

COSA SIGNIFICA IL MALTRATTAMENTO?

Il maltrattamento è una forma di molestia e descrive un comportamento intimidatorio o minaccioso che genera un ambiente di lavoro in cui un gruppo di persone o un individuo può sentirsi impaurito o intimidito a causa del comportamento negativo o ostile di un altro individuo o gruppo di persone.

Il maltrattamento implica spesso l'abuso di potere o di posizione ed è spesso persistente ed imprevedibile. Esso può essere vendicativo, crudele o malizioso. Tuttavia può presentarsi o comparire anche quando un individuo è inconsapevole degli effetti che il suo comportamento ha su altre persone, o quando egli non abbia alcuna intenzione di maltrattare.

Esempi di maltrattamenti

- Minacce verbali o fisiche o abusi, come gridare o offendere il personale o i colleghi, sia in pubblico che in privato, comprese dichiarazioni o commenti umilianti o banali Insulti personali
- Sminuire o ridicolizzare una persona o le sue capacità, sia in privato che di fronte ad altri
- Divulgare maldicenze su qualcuno
- Psicosi improvvise o dimostrazioni di rabbia nei riguardi di una persona o di un gruppo, spesso per ragioni estremamente futili
- Sottoporre qualcuno a controllo eccessivo o oppressivo, registrando ogni cosa che fa o criticandolo eccessivamente per motivi futili
- Criticismo persistente o ingiustificato
- Porre domande irragionevoli al personale o ai colleghi
- Fissare compiti umili o degradanti che sono inadeguati al lavoro o che sottraggono responsabilità ad un individuo per ragioni non giustificabili
- Ignorare o escludere una persona, ad esempio da eventi sociali, riunioni del personale, discussioni e decisioni collettive o programmazione
- Minacciare o fare commenti inadeguati in merito a prospettive di carriera, sicurezza del lavoro o rapporti di valutazione sulle prestazioni
- Diffondere voci false o maligne, o insultare qualcuno (particolarmente sulla base di caratteristiche relative all'età, alla razza, a un cambiamento di sesso, al matrimonio, all'unione civile, alla gravidanza e maternità, al sesso, alla disabilità, all'orientamento sessuale, alla religione o alle convinzioni di una persona).

Le seguenti espressioni sono utilizzate a volte per scusare, definire o far riferimento a comportamenti o situazioni di persone sul luogo di lavoro che possono comportare maltrattamenti "celati".

- Tipi di gestione forte
- Un rapporto di lavoro che è descritto come una "discordanza di personalità"
- Un individuo descritto come "ipersensibile" o "incapace di scherzare"
- Una gestione sostenente che un individuo ha un "problema comportamentale"
- Un direttore che "non tollera di buon grado gli stupidi"
- Mancato supporto di un membro del personale che ha commesso un lieve errore sul lavoro.

Molestie/maltrattamenti mediante comunicazione elettronica

La disponibilità sempre maggiore di mezzi di comunicazione elettronici costituisce un potente veicolo di molestia e/o maltrattamento, un fenomeno spesso etichettato come "cyberbullismo". Affermazioni insinuanti o indesiderate, oscene o minacciose, e-mail offensive, post negativi sui social network ed sms sono altrettante forme di cyberbullismo. Per questo è necessario includere nelle politiche e procedure aziendali relative alle molestie e ai maltrattamenti anche una menzione al cyberbullismo. Per esempio:

"Il cyberbullismo è il ricorso alle moderne tecnologie di comunicazione per mettere in imbarazzo, umiliare, minacciare o intimidire una persona con l'intento di dominarla o controllarla. L'uso della attrezzature aziendali di comunicazione per questi fini è considerato violazione grave del codice aziendale e comporta azioni disciplinari nei confronti dei colpevoli".

Se un impiegato si lamenta di essere stato vittima di uno dei suddetti atti o di qualsiasi altro atto che rientra nella definizione di molestia e/o maltrattamento, è importante che il datore di lavoro consideri seriamente il reclamo ed effettui un'indagine.

Politica della compagnia in materia di molestie e maltrattamenti

La compagnia deve redigere un documento che indichi chiaramente come inaccettabili le molestie ed i maltrattamenti e che abbia come scopo l'eliminazione di questi dal luogo di lavoro. Il documento deve definire chiaramente il maggior numero di esempi di comportamento che verranno classificati come molestie e maltrattamenti. Esso deve inoltre individuare le persone alle quali i membri del personale possano segnalare gli incidenti.

La compagnia deve discutere la politica con i rappresentanti dei dipendenti e/o dei sindacati marittimi, ottenere il loro aiuto e il loro accordo riguardo ai suoi obiettivi.

Raggiunto l'accordo sulla politica, la compagnia deve garantire che il personale, a bordo e costiero, ne sia a conoscenza e la comprenda. Gli impiegati dovranno disporre di una copia del documento sulla politica, e tale documento deve essere posto in luogo ben visibile a bordo delle navi e negli uffici costieri.

La compagnia deve inoltre prendere in considerazione la possibilità di organizzare seminari e giornate di informazione per garantire l'applicazione e l'accettazione della politica.

Impegno della Direzione Generale

Il documento deve contenere un messaggio del direttore o di un funzionario dello stesso grado in seno alla compagnia. Il messaggio deve stabilire l'impegno della compagnia nella lotta contro le molestie ed i maltrattamenti sul luogo di lavoro e l'obiettivo di un ambiente di lavoro in cui vi sia rispetto per la dignità ed il benessere di tutti i lavoratori. Inoltre, la compagnia deve nominare un direttore o dei membri idonei della direzione generale come responsabili della politica.

Le compagnie devono dare il buon esempio. Il comportamento dei dirigenti e dei manager è importante quanto una politica aziendale ufficiale. Uno stile di management di tipo "forte" può purtroppo degenerare talvolta in un comportamento paragonabile a un forma di molestia o maltrattamento. Una cultura che privilegia la consultazione dei dipendenti e la discussione dei problemi sarà probabilmente meno soggetta a situazioni di maltrattamento e molestia rispetto a una cultura che privilegia una conduzione autoritaria.

Procedure della Compagnia

Le compagnie dovrebbero adottare procedure eque per reagire tempestivamente alle denunce del personale. I casi di maltrattamento e molestia possono in genere essere trattati mediante chiare procedure di denuncia ed eventualmente di misure disciplinari. Devono prevedere la massima riservatezza, la tutela contro la vittimizzazione di chi denuncia, e l'accompagnamento di un collega o di un rappresentante sindacale di loro scelta sia per la persona che denuncia sia per la persona denunciata. La compagnia deve assicurare che tutte le parti in causa siano trattate con pari dignità ed equità.

Una dichiarazione trasmessa a tutto il personale in merito alla politica della compagnia, agli standard di comportamento che essa si aspetta e al supporto che è pronta a fornire può contribuire a sensibilizzare ciascun individuo sulle proprie responsabilità nei confronti degli altri.

È importante che il personale sappia che le denunce di maltrattamenti o molestie, o le informazioni da parte di terzi in relazione a tali fatti, saranno trattate in modo equo, riservato e con il tatto che il caso richiede. Sarà difficile che una persona si faccia avanti se teme di essere trattata con diffidenza o magari di dovere poi affrontare l'aggressività della persona di cui denuncia il comportamento.

Individuazione di casi di molestie e maltrattamenti

Segnalazione

Per affrontare i problemi dovuti alle molestie e ai maltrattamenti, è importante che la compagnia incoraggi attivamente il suo personale a sottoporre alla sua attenzione casi di molestie e maltrattamenti.

Gli autori di questo manuale hanno rilevato che attualmente uno dei problemi più seri è che buona parte dei casi non vengono segnalati alla direzione della compagnia. In base al rapporto di un sondaggio del 2010 condotto da Nautilus International intitolato "Bullying, Discrimination & Harassment" (Maltrattamenti, discriminazione e molestie), il 43% delle persone che hanno risposto afferma di essere stato vittima di maltrattamenti, discriminazione o molestie sul luogo di lavoro ma meno della metà (il 43%) li ha denunciati alla sua compagnia. Il rapporto del 2010 aggiorna un precedente studio condotto dal sindacato dal quale emergeva che il 76% del personale femminile aveva subito molestie sul luogo di lavoro ma solo il 23% le aveva denunciate alla compagnia. Per quanto la percentuale delle denunce sembri migliorare rispetto al primo sondaggio, il livello delle mancate denunce continua a preoccupare.

In una situazione di lavoro a bordo, è comune, per coloro che subiscono molestie e maltrattamenti, "resistere" fino alla fine del viaggio, e chiedere di essere trasferiti su un'altra nave per il viaggio successivo, invece di segnalare gli incidenti. Questo crea difficoltà logistiche per la compagnia e non le permette di trattare con efficacia gli incidenti.

Procedura speciale per risolvere vertenze

È inoltre molto importante che la compagnia disponga di procedure per registrare e trattare reclami sulle molestie ed i maltrattamenti in cui i membri del personale abbiano fiducia. Si raccomanda che queste procedure siano separate dalle generali vertenze aziendali ma coerenti con quelle delineate nel regolamento 5.1.5 della Convenzione sul lavoro marittimo del 2006 (Procedure a bordo) e con il Titolo 5 dell'accordo concluso tra ECSA ed ETF sulla Convenzione sul lavoro marittimo del 2006 allegato alla direttiva 2009/13/CE del Consiglio.

La compagnia deve nominare una persona come primo punto di riferimento per ogni membro del personale che desideri presentare un reclamo. Per i reclami del personale di bordo, questa persona potrebbe essere un altro membro del personale della nave sulla quale è impiegato il querelante, un impiegato della compagnia di terra, o una persona di un'organizzazione indipendente nominata a tale scopo. L'ultimo canale può essere disponibile per il personale costiero.

Se la persona nominata è dipendente della compagnia, essa deve avere la facoltà di trattare il reclamo o di scegliere di sottoporlo ad un più alto livello gerarchico in seno alla compagnia.

Oltre alla procedura formale, la compagnia deve dare la possibilità alle vittime di molestie e maltrattamenti di risolvere, a loro discrezione, in maniera informale i loro reclami. Questo può comprendere il fatto che la vittima spieghi gli effetti delle azioni commesse dal violatore in presenza

di un'altra persona della compagnia che sia stata formata per la risoluzione di queste vertenze. Il violatore potrà avere in tal modo la possibilità di presentare le scuse per le sue azioni e impegnarsi affinché non si ripetano. In nessuna circostanza si dovrebbe forzare una vittima che non lo desidera a un confronto diretto con un presunto aggressore.

La compagnia deve inoltre considerare il ricorso ad una terza parte indipendente basata sulla costa alla quale possono rivolgere i reclami coloro che hanno subito molestie o maltrattamenti. La compagnia deve rendere disponibile ai suoi impiegati una linea di assistenza confidenziale presenziata dalla terza parte.

Qualunque sia la procedura scelta, è essenziale che ciascun impiegato abbia fiducia in essa. Un sistema nel quale i reclami siano ascoltati da altri a bordo della nave può essere efficace sulle navi che hanno un personale molto ampio, soprattutto se il numero di funzionari anziani a bordo è abbastanza elevato da potere far pressione su di esso. Questo dovrebbe normalmente garantire che non venga tollerato un comportamento inaccettabile.

Tuttavia, anche quando viene adottata una procedura di bordo, è importante informare la gestione costiera di qualsiasi incidente. Nel caso in cui una nave possieda un piccolo equipaggio complementare, è consigliabile che vi sia un punto di contatto costiero per i membri dell'equipaggio a cui segnalare gli incidenti.

Come reagire a una denuncia di maltrattamento o molestia

È importante investigare le denunce in modo tempestivo e oggettivo. Una persona in genere non fa accuse gravi se non si sente lesa seriamente. L'indagine deve essere vista come oggettiva e indipendente.

Chi indaga su presunti casi di maltrattamenti e molestie dovrebbe prendere in considerazione tutte le circostanze prima di arrivare a una conclusione e in particolare la percezione della persona che denuncia, questo perché persone diverse hanno un concetto diverso di maltrattamento e molestia.

Procedura informale

In taluni casi può essere possibile comporre la questione in modo informale, per esempio con una mediazione. Certe persone non si rendono conto che il loro comportamento non è apprezzato e che provoca disagio. Una discussione informale può aiutarle a comprendere e a impegnarsi a cessare tali comportamenti.

Procedura ufficiale

Se la questione non viene risolta in via informale, o se la persona che denuncia sente che i maltrattamenti e le molestie sono particolarmente gravi, può essere necessario avviare una procedura ufficiale. Nel momento in cui il datore di lavoro decide che è necessario procedere formalmente, e

quindi trattare la questione sul piano disciplinare, l'equità della procedura è importante. È necessario che la presunta vittima e il presunto aggressore siano trattati con la massima equità. Per una guida dettagliata sul trattamento delle denunce formali di maltrattamenti e molestie è opportuno stabilire la procedura in collaborazione con i sindacati che rappresentano i lavoratori marittimi e conformemente ai requisiti del regolamento 5.1.5 della Convenzione sul lavoro marittimo del 2006.

Formazione, comunicazione e sensibilizzazione

Una politica scritta potrà estirpare i maltrattamenti e le molestie sul luogo di lavoro solo se sostenuta nella pratica da azioni positive. A questo fine è importante prevedere sessioni regolari di comunicazione, formazione e sensibilizzazione del personale, al fine di:

- comprendere l'impegno della compagnia per la prevenzione di maltrattamenti e molestie
- comprendere le responsabilità e il ruolo di ciascuno in questo processo
- sapere come e dove cercare aiuto e consiglio
- sapere come fare una denuncia sapendo che sarà trattata in modo efficace

La compagnia deve accertarsi che il suo impegno a estirpare maltrattamenti e molestie sia comunicato in modo efficace, per esempio mediante

- programmi di formazione e sensibilizzazione al personale di tutti i livelli
- informative per il personale e i rappresentanti sindacali
- poster
- notifiche sulle bacheche per il personale
- una sezione apposita nel manuale del personale
- guide per il management
- guide per i dipendenti
- consulenti che possono informare il personale sulle politiche e procedure
- articoli nelle newsletter aziendali
- inclusione del tema nei briefing delle riunioni
- sessioni introduttive

Tutte le politiche e procedure dovrebbero essere soggette a revisione costante onde garantirne la l'efficacia nel tempo

Riservatezza

La compagnia deve assicurare il personale marittimo sul fatto che esso non sarà svantaggiato, vittimizzato e discriminato dopo aver presentato un reclamo per molestie e maltrattamenti. La compagnia esaminerà ogni reclamo e nessun membro del personale marittimo che presenti un reclamo, subirà ripercussioni. Inoltre, la compagnia proteggerà il posto di lavoro di qualsiasi persona che presenterà reclamo nel corso dell'inchiesta e successivamente.

Solo qualora un reclamo dovesse risultare vessatorio o intenzionale si potranno eventualmente applicare misure disciplinari contro il richiedente.

Una delle forme più comuni di molestia è la molestia sessuale. È nell'interesse della compagnia designare una figura adeguata che possa gestire le denunce nel rispetto delle esigenze della vittima. Laddove possibile, una denuncia di molestia sessuale dovrebbe essere investigata da una persona dello stesso sesso di quella che ha denunciato la molestia.

Audizioni

Le procedure devono prevedere che le audizioni, comprese quelle disciplinari prese in conseguenza del fatto, abbiano luogo in maniera confidenziale. Le compagnie devono avvertire le parti interessate sul loro diritto di essere accompagnate da un amico o da un rappresentante sindacale o da una persona di bordo in grado di fornire, nella massima riservatezza, una consulenza imparziale sulla denuncia presentata e di assisterle nel corso della relativa procedura.

Come nel caso di audizioni disciplinari e di vertenza, verranno applicati i principi della giustizia. La persona sottoposta ad inchiesta deve avere il diritto di rispondere a qualsiasi reclamo e fornire la sua versione dei fatti. Il richiedente e la persona sottoposta ad inchiesta possono fornire testimoni. La compagnia può inoltre redigere rapporti scritti sulle decisioni adottate.

Soluzione di casi /azioni legali

La compagnia, nel momento in cui adotta azioni correttive, deve concentrarsi sulla persona sospettata di molestie piuttosto che sulla vittima. Sarebbe inappropriato spostare la vittima ad altre funzioni o a un altro posto di lavoro come metodo per risolvere casi di molestie e maltrattamenti.

Misure per eliminare molestie e maltrattamenti

Diversi codici di condotta aziendali stabiliscono che alcuni atti che possono costituire molestie e/o maltrattamenti rappresentano un reato contro il quale un'azione disciplinare contro il trasgressore risulta adeguata. Alcuni esempi sono:

- **aggressione**
- **intimidazione**
- **coercizione**
- **interferenza con il lavoro di altri dipendenti**
- **condotta di natura sessuale**
- **condotta indesiderata, irragionevole e offensiva basata sul sesso e tale da ledere la dignità del lavoro di donne e uomini.**

La giurisprudenza ha stabilito che, in casi di molestie basate sul sesso, non è necessario considerare se la molestia subita dalla vittima è stata inflitta su una persona del sesso opposto a quello della vittima. Questo perché le molestie sessuali costituiscono una condotta basata sul sesso della vittima e, se la vittima ha subito un danno, si è avuta una molestia sessuale.

Tuttavia, molti atti ed omissioni che costituiscono molestie e maltrattamenti non rientrano normalmente in alcuna categoria di reato secondo i codici di condotta aziendali. In alcuni casi il violatore potrebbe non essere consapevole degli effetti delle sue azioni, a causa di tipi di gestione scarsa e antiquata piuttosto che per effettiva malizia. Questa non è comunque una scusa e può costituire comunque maltrattamento o molestia.

La compagnia dovrebbe darsi una politica per sostenere il diritto di tutti di essere trattati con dignità e rispetto sul luogo di lavoro. Una politica che promuova attivamente un ambiente di lavoro in cui maltrattamenti e molestie non sono tollerati. Una politica che stipuli chiaramente gli standard di comportamento che ci si attendono dal personale e dalla direzione. Il personale dovrebbe sapere a chi rivolgersi in caso di problemi sul lavoro, e i superiori e dirigenti dovrebbero essere formati su tutti gli aspetti delle politiche aziendali relative a questo delicato argomento. Per essere efficace, la politica dovrebbe essere comunicata e attuata in modo tale che tutto il personale sia al corrente delle sue responsabilità nei confronti di tutti colleghi nel quadro del codice di condotta aziendale.

La compagnia dovrebbe fare in modo che tutto il personale dirigente sia in grado di dare l'esempio. I manager e dirigenti dovrebbero comportarsi in modo tale da sostenere tale politica e promuovere un comportamento analogo nel personale.

I manuali di lavoro sono un ottimo veicolo per comunicare con il personale e dovrebbero menzionare specificamente il punto di vista della compagnia sui maltrattamenti e molestie, informare sul supporto offerto al personale e sulle conseguenze per qualsiasi dipendente dovesse violare la politica della compagnia

Programmi educativi

La compagnia deve permettere al suo personale marittimo di partecipare a programmi educativi che chiariscano gli effetti indesiderati delle molestie e dei maltrattamenti, e che informino sulla politica della compagnia. Tali programmi dovrebbero inoltre definire i meccanismi delle procedure della compagnia per la segnalazione di incidenti. Inoltre, la compagnia dovrebbe fornire documentazione, manifesti e filmati a supporto delle politiche aziendali. Questi programmi di formazione devono essere messi a disposizione del nuovo e del vecchio personale.

ECSA ed ETF hanno commissionato una formazione online dal titolo “Diciamo NO alle molestie, Diciamo NO ai maltrattamenti / Mostriamo il cartellino rosso ai maltrattamenti e molestie” ad uso del personale direzionale a bordo e a terra. I particolari su come accedere a queste risorse sono forniti nella parte interna posteriore della copertina.

Altre misure che possono essere utilizzate dalle compagnie, a seconda delle circostanze, comprendono:

- **La nomina di una persona adeguata e formata a bordo o negli uffici costieri come consigliere sulle molestie e i maltrattamenti o come responsabile per la morale;**
- **Creare comitati di gestione a bordo e/o sulla costa**
- **Nominare un membro del personale come responsabile per le inchieste sulle molestie**
- **Garantire che ogni nave adotti un documento che spieghi perché le molestie ed i maltrattamenti non sono tollerati a bordo**
- **Creare un comitato di revisione che comprenda rappresentanti della direzione della compagnia e sindacati dei marittimi per monitorare l'efficacia della politica.**

Casi di studio

International Cruise Liner Company (Società Internazionale Crociere)

Questa compagnia si è dotata da anni di un codice di condotta che enumera una serie di comportamenti inaccettabili in termini di interazione con gli altri colleghi e con i clienti. Tolleranza zero per qualsiasi tipo di minaccia, intimidazione, bullismo, coercizioni o interferenze, tutti comportamenti che vengono trattati come violazioni del codice di condotta. Parimenti, qualsiasi atteggiamento che possa essere di natura discriminatoria od offensiva, o che porti alla vittimizzazione di un'altra persona è considerato inaccettabile. Tutte le violazioni sono investigate e valutate di conseguenza. Se necessario, si passa ad azioni disciplinari, che possono arrivare fino al licenziamento. Tutto il personale ha accesso al testo del codice di condotta, disponibile sull'intranet aziendale. Recentemente è stato varato un nuovo programma quadro per lo sviluppo del personale dirigente, ed è attualmente in corso una formazione per aggiornare i sovrintendenti del personale marittimo e ribadire i valori della compagnia.

La compagnia ha altresì allestito una 'Compliance Hotline' che permette al personale di denunciare anonimamente le sospette violazioni. La hotline è molto pubblicizzata e qualsiasi caso di maltrattamento e/o molestia sul lavoro può essere comunicato con questo mezzo e se del caso sarà trattato conformemente al codice di condotta.

Short Sea Ferry Company (Società Marittima Trasporto Ferry)

Questa organizzazione si è data una serie di valori basilari che esemplificano i comportamenti che essa si aspetta dal suo personale. Grazie alle sue politiche e procedure, alla segnalazione di qualsiasi caso di maltrattamento e/o molestia la compagnia indaga tempestivamente e obiettivamente. La politica stabilisce chiare procedure per le denunce e le azioni disciplinari, che salvaguardano la riservatezza delle persone e ne evitano la vittimizzazione. Chiunque ha diritto a essere rappresentato o sostenuto da colleghi ad ogni fase della procedura, questo per garantire l'equità e imparzialità della procedura stessa. La politica sottolinea come una rapida risoluzione dei casi sia auspicabile sia per la compagnia sia per il personale. In questo contesto viene incoraggiata la mediazione come mezzo per risolvere le vertenze sul lavoro già al loro insorgere.

A sostegno dei suoi valori di base, la compagnia organizza regolarmente seminari e sessioni di formazione a terra per il personale. Si tratta di occasioni per disseminare ulteriormente la politica aziendale sulle pari opportunità, e per spiegare che rispettarla significa prevenire i maltrattamenti e le molestie sul luogo di lavoro.

International Fuel Transportation Company (Società Internazionale Trasporto Combustibile)

Questo operatore ha messo a punto un codice di condotta che stipula le regole di base che tutto il personale è tenuto a rispettare; la violazione del codice può comportare un'azione disciplinare che può arrivare fino al licenziamento. Il codice include un messaggio personale con i commenti del CEO del Gruppo a sostegno di questa politica. Il messaggio spiega come i valori di base della compagnia debbano guidare i comportamenti e aiutare il personale nelle sue decisioni. Fornisce una guida alla creazione di un ambiente di lavoro rispettoso ed esente da molestie, con un elenco di regole basilari che il personale dovrebbe tenere a mente nel valutare se taluni aspetti del proprio comportamento non possano essere una forma di molestia. Il personale può accedere ai testi delle politiche aziendali a partire da utili link sul sito del servizio Risorse umane, che prevede anche un contatto riservato a chiunque sia soggetto a maltrattamenti e molestie o sia stato testimone di forme di abuso o bullismo sul luogo di lavoro. La compagnia adotta una politica di tolleranza zero per le ritorsioni, che va di pari passo con la convinzione che la cosa giusta da fare è denunciare. Qualsiasi atto di ritorsione è considerato una violazione del codice di condotta e, se comprovato, può dare adito ad azioni disciplinari.

La compagnia riconosce inoltre che i dirigenti e sovrintendenti hanno responsabilità aggiuntive e organizza seminari e laboratori per promuovere le competenze dirigenziali che li aiuteranno ad applicare il codice in modo coerente a tutti i livelli dell'organizzazione.

Proposta di testo dell'opuscolo per i marittimi

Diritti e responsabilità dei marittimi

Nessun dipendente deve essere molestato o maltrattato sul posto di lavoro. I lavoratori hanno la responsabilità di garantire che il loro posto di lavoro sia esente da molestie e maltrattamenti e la sua compagnia prende molto seriamente in considerazione queste problematiche.

Molestate o maltrattate altri lavoratori?

Le molestie comprendono qualsiasi atto che crei sensazioni di disagio, umiliazione, imbarazzo, intimidazione alle persone cui è rivolto.

I maltrattamenti comprendono qualsiasi comportamento negativo o ostile che crei sensazioni di paura o intimidazione nei destinatari.

È possibile che non siate consapevoli degli effetti che le vostre azioni hanno su altri lavoratori. Ad esempio:

- Ritenete che il vostro modo di effettuare un lavoro sia sempre giusto?
- Alzate la voce su altri lavoratori?
- Siete sarcastici o assumete un'aria di superiorità rispetto ad altri lavoratori?
- Criticate persone di fronte ad altri?
- Criticate errori irrilevanti e mancate di riconoscere un buon lavoro?
- Evitate altri lavoratori o diffondete maldicenze o pettegolezzi maliziosi?

Se questi esempi vi riguardano, questi aspetti del vostro comportamento possono essere considerati molestie o maltrattamenti, e la vostra compagnia vi aiuterà a eliminarli. Tuttavia, dovete chiamare il vostro diretto responsabile e chiedere assistenza – non aspettate che venga presentato un reclamo contro di voi!

Avete subito molestie o maltrattamenti sul luogo di lavoro?

La vostra compagnia tratterà con serietà e confidenzialmente i reclami per molestie e maltrattamenti.

Il vostro diretto responsabile a bordo ed il direttore del personale a terra sono stati formati per trattare reclami su molestie e maltrattamenti. Dovete chiamare l'uno o l'altro per segnalare quanto avete subito.

Se non vi sentite a vostro agio nel presentare voi stessi un reclamo, potete chiedere ad un amico o ad un collega di farlo per voi.

Non sarete puniti ingiustamente dalla compagnia per avere presentato un reclamo, sempre che non sia vessatorio o malizioso.

Ricordate che quello che conta è la percezione di qualsiasi azione da parte della vittima. Se credete di aver subito molestie o maltrattamenti, la compagnia prenderà disposizioni.

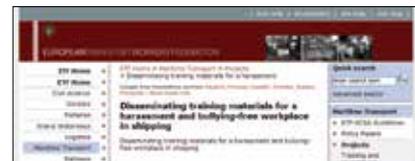
Nome della società:

Persona di contatto a bordo:

Persona di contatto a terra:

Link ai materiali di formazione sui siti web dei partner del progetto

■ ETF: www.itfglobal.org/etf/BullyingAndHarassment.cfm



■ ECSA: www.ecsa.eu/workplace-bullying-harassment



■ Videotel: www.videotel.com/etf/





ECSA — European Community Shipowners' Associations

67, rue Ducale, 1000 Brussels, Belgium.

Tel: +32 2 511 39 40

Fax: +32 2 511 80 92

Email: mail@ecsa.be

www.ecsa.be



ETF — European Transport Workers' Federation

Rue du Marché aux Herbes 105, Boîte 11

B – 1000 Brussels

Tel: 0032 2 285 45 83

Fax: 0032 2 280 08 17

Email: etf@etf-europe.org

www.etf-europe.org