

# Policy contro la violenza e le molestie al lavoro<sup>1</sup>

---

Cloud Care si impegna affinché il posto di lavoro sia il luogo nel quale tutte le persone che lavorano per l'azienda possono incontrarsi nel rispetto reciproco, dove viene tutelata la dignità e apprezzata la diversità di ognuno e dove sono favorite le relazioni interpersonali fondate su eguaglianza, correttezza e inclusione.

Cloud Care **vieta ogni molestia o trattamento discriminatorio**, sia diretto che indiretto, in ragione dell'identità di genere, della nazionalità, dell'etnia, della lingua, dell'età, della disabilità, dell'orientamento sessuale, politico, sindacale e religioso, della tipologia contrattuale.

Cloud Care **rifiuta qualsiasi violenza morale, psicologica o fisica**, che comprometta la dignità morale e professionale nonché l'integrità fisica e psichica dei lavoratori deprimendone l'autostima e la motivazione.

## I COMPORTAMENTI CHE CONDANNIAMO

- ▶ L'espressione "*violenza e molestie*" nel mondo del lavoro indica un insieme di pratiche e di comportamenti inaccettabili, o la 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, incluse la violenza e le molestie di genere, creando un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante o offensivo.
- ▶ L'espressione "*violenza e molestie di genere*" indicano la violenza e le molestie nei confronti di persone in ragione del loro sesso o identità di genere, o che colpiscano in modo sproporzionato persone di un sesso o genere di appartenenza, ivi comprese le molestie sessuali.
- ▶ Si ha *discriminazione diretta* quando, al lavoro, una persona viene trattata meno favorevolmente di un'altra che si trovi in situazione analoga, in ragione del genere, della nazionalità, dell'etnia, della lingua, dell'età, della disabilità, dell'orientamento sessuale, politico, sindacale e religioso, della tipologia contrattuale.  
In particolare, è discriminazione di genere l'utilizzo di criteri sessisti nelle relazioni interpersonali nell'attività lavorativa.
- ▶ Si ha *discriminazione indiretta* in tutte quelle situazioni nella quali una disposizione, una prassi, un criterio, atto, patto o comportamento apparentemente neutro ponga o possa porre una persona in una situazione di particolare svantaggio lavorativo, in ragione del genere, della nazionalità, dell'etnia, della lingua, dell'età, della disabilità, dell'orientamento sessuale, politico, sindacale e religioso, della tipologia contrattuale, nonché a modalità organizzative flessibili della prestazione lavorativa.

## COME RICONOSCERE LE SITUAZIONI DI MOLESTIA E VIOLENZA

Quando e dove possono avvenire?

- ▶ Nel posto di lavoro, ivi compresi spazi pubblici e privati laddove questi siano un luogo di lavoro.
- ▶ In luoghi in cui la lavoratrice o il lavoratore riceve la retribuzione, in luoghi destinati alla pausa o alla pausa pranzo, oppure nei luoghi di utilizzo di servizi igienico-sanitari o negli spogliatoi.
- ▶ Durante spostamenti o viaggi di lavoro, formazione, eventi o attività sociali correlate al lavoro.

---

<sup>1</sup> Nella presente policy abbiamo citato alcuni passi della pubblicazione "Riconoscere per prevenire i fenomeni di molestia e violenza sul luogo di lavoro" - 2021 - INAIL - Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni

- ▶ A seguito di comunicazioni di lavoro, incluse quelle rese possibili dalle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.
- ▶ Durante gli spostamenti per recarsi al lavoro e per il rientro dal lavoro.

### Dove finisce il complimento e inizia la molestia sessuale?

In primo luogo, è necessario sottolineare che, mentre alcuni gesti o proposte sono considerate chiaramente inaccettabili, certi comportamenti a volte non sono considerati univocamente inappropriati. Ciò che per alcuni può essere considerato un complimento o una battuta, per altri può risultare offensivo; ciò si verifica soprattutto in luoghi di lavoro in cui ci sono differenze culturali, sociali o di provenienza significative o con un alto turnover, che comporta la scarsa conoscenza a livello personale.

*Ogni persona, nell'ambiente di lavoro, deve sentirsi libera di dire che trova un comportamento offensivo o inappropriato e aspettarsi che gli altri la rispettino.*

*Un comportamento che offende qualcuno involontariamente può essere rapidamente corretto senza causare danni.*

*L'obiettivo è creare una cultura del lavoro in cui tutti si sentono ascoltati e rispettati.*

La molestia sessuale, invece, viola la dignità della persona, creando sul luogo di lavoro un ambiente intimidatorio, ostile, degradante o umiliante.

La molestia sessuale spesso mette a repentaglio la salute, la carriera di una persona vulnerabile per la sua posizione (a causa del genere, dell'età, dello status sociale, della disabilità, ecc.).

### Quali sono i segnali di una molestia a sfondo sessuale?

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

### Quando si verifica una molestia psicologica?

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

Ci troviamo di fronte a una molestia psicologica quando un collega o un gruppo di colleghi tengono in modo continuato un comportamento scorretto nei confronti di un altro lavoratore, di un gruppo di colleghi, di un superiore o di un sottoposto individuato come vittima, umiliato, offeso, minacciato.

Alcuni esempi di comportamenti che possono rappresentare molestie psicologiche verso chi le subisce:

- ▶ urlare;
- ▶ usare un linguaggio offensivo o sarcastico;
- ▶ offendere;
- ▶ criticare continuamente il/la lavoratore/trice;

- ▶ escludere il/la lavoratore/trice da eventi sociali o dai coffee breaks;
- ▶ nascondere informazioni importanti;
- ▶ assegnare al/alla lavoratore/trice troppi compiti, troppo difficili, degradanti o troppo facili.

### *La molestia non deve essere mai tollerata.*

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

Un atto di violenza insorge generalmente in situazioni caratterizzate da forte tensione o tensione repressa oppure da pressione, nonché laddove siano in gioco questioni personali.

I contrasti che non sono stati risolti nel modo appropriato possono degenerare in atti di violenza.

Le conseguenze per il singolo, derivanti da atti di violenza, possono essere le più varie; tuttavia, alcuni possono essere i segnali verso i quali prestare attenzione:

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

#### Cosa posso fare per prevenire violenza o molestia?

Come Manager hai la responsabilità di:

- ✓ Contribuire a formare la cultura e le regole aziendali e ad essere di esempio;
- ✓ Diffondere tra i dipendenti i principi dell'inclusività e della non discriminazione e spiegare quali sono i comportamenti che violano i valori aziendali;
- ✓ Segnalare a tutte le persone che è stato istituito un Social Performance Team che ha il compito di raccogliere tutte le segnalazioni del personale, garantendo la riservatezza dei segnalanti e collaborare con il SPT stesso per tutte le azioni qui indicate;
- ✓ Valutare continuamente come viene organizzato il lavoro, come si collabora e si comunica e se sono presenti segnali che possono indicare comportamenti a rischio di molestia e violenza;
- ✓ Creare una base per il dialogo reciproco, la comunicazione e la volontà di risolvere i problemi;
- ✓ Organizzare le attività in modo che la distribuzione del lavoro, le aspettative di prestazioni e il modo di lavorare siano chiaramente definiti in modo da non creare situazioni di tensione;
- ✓ Non lasciare solo/a il/la lavoratore/trice che ha subito o che ha assistito a un atto di violenza nelle ore successive all'avvenimento;
- ✓ Fornire sostegno, partecipazione, solidarietà e appoggio alla vittima nell'immediato e nelle successive fasi in caso di sindrome post traumatica;
- ✓ Offrire sostegno alla vittima per il disbrigo delle formalità amministrative e giuridiche (denuncia, azioni legali, ecc.);
- ✓ Informare correttamente gli altri lavoratori per evitare che si diffondano voci infondate;
- ✓ Riesaminare la valutazione dei rischi per individuare le misure aggiuntive da adottare

Come dipendente/collaboratore hai la responsabilità di:

- ✓ Trattare i colleghi in modo rispettoso;
- ✓ Rispettare le politiche di Cloud Care per prevenire le violenze e le molestie;

- ✓ Lavorare continuamente per prevenire discriminazioni, molestie e vittimizzazioni;
- ✓ Segnalare ai manager, ai responsabili di commessa, ai supervisor, al Social Performance Team, se vi sono azioni o sospetti motivati di discriminazione, molestie o violenze o mancata osservanza di quanto riportato nella presente policy, sia nei propri confronti che verso i colleghi;
- ✓ Collaborare all'instaurarsi e al consolidarsi di un ambiente di lavoro privo di pregiudizi, nel rispetto della professionalità dei colleghi e dei soggetti terzi con cui si viene a contatto nello svolgimento dei propri compiti

### Come ci muoviamo nel caso di segnalazioni di comportamenti violenti o molestie:

1. Parliamo con il lavoratore che è stato oggetto di comportamenti inaccettabili per valutare, con il diretto interessato, nella massima cura e tutela della riservatezza, in che modo desidera che il problema venga gestito;
2. Convochiamo il dipendente che viene segnalato come responsabile dei comportamenti inaccettabili per chiarire che nessuna forma di discriminazione, molestia o violenza può essere tollerata e quali sono le misure disciplinari da applicare come conseguenza del comportamento stesso;
3. Sentiamo eventualmente altri lavoratori che potrebbero aver assistito al fatto o che possono essere stati a loro volta coinvolti;
4. Documentiamo colloqui e incontri in collaborazione con altre funzioni coinvolte ad esempio HR e/o SPT;
5. Stabiliamo un piano d'azione con le parti coinvolte. Questo può includere misure disciplinari.
6. Forniamo riscontri puntuali al dipendente che è sottoposto a comportamenti inaccettabili in merito a ciò che sta accadendo;
7. Valutiamo, in generale, se il sistema di prevenzione funziona o sono necessarie ulteriori azioni di miglioramento e sensibilizzazione con tutta l'azienda.

### La cosa fondamentale è fidarsi e affidarsi: no al silenzio!

Ti preghiamo di rivolgerti a:

- ▶ Social Performance Team (mail xxxxx)
- ▶ Responsabile diretto/ Manager di area/ Ufficio personale
- ▶ Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza
- ▶ la RSU e la RSA

- ✓ Ti informiamo inoltre che è attivo il numero verde antiviolenza e stalking **1522**.

Il numero è attivo **h 24 tutti i giorni** dell'anno ed è **accessibile dall'intero territorio nazionale gratuitamente, sia da rete fissa che mobile, con un'accoglienza disponibile nelle lingue italiano, inglese, francese, spagnolo e arabo**. Le operatrici telefoniche forniscono una prima risposta ai bisogni delle vittime di violenza di genere e stalking, offrendo informazioni utili e un orientamento verso i servizi socio-sanitari pubblici e privati presenti sul territorio nazionale.