Frasi standard per elaborare una direttiva   
sulla tutela dell’integrità personale sul posto   
di lavoro

**Introduzione: spiegazioni in merito al presente testo**

La tutela dell’integrità personale dei collaboratori non è una questione soltanto etica, ma anche giuridica (art. 6 cpv. 1 LL). L’elaborazione di una direttiva scritta sulla questione dimostra il vostro impegno a favore di un buon clima di lavoro e della protezione della personalità e fornisce ai vostri dipendenti chiarezza sui doveri a cui attenersi. La direttiva può essere integrata nel piano di sicurezza e di protezione della salute della vostra azienda.

Le frasi standard contenute in questo testo possono essere utilizzate per redigere una vostra direttiva interna. A tal fine dovete, conformemente alla legge sul lavoro, coinvolgere i vostri dipendenti, che in questo modo l’accetteranno più facilmente.

**Una direttiva sulla tutela dell’integrità personale deve assolutamente contenere i seguenti elementi:**

* *dichiarazione di principio sulla tolleranza zero in caso di violazioni dell’integrità personale*  
  Occorre innanzitutto ribadire la volontà dell’azienda di tutelare l’integrità personale dei dipendenti e di promuovere rapporti interpersonali privi di violenze e molestie a tutti i livelli gerarchici;
* *definizione dei comportamenti e degli atteggiamenti ritenuti inaccettabili*

Occorre spiegare in maniera chiara quali sono i comportamenti desiderati e quelli indesiderati. A tal bisogna definire le nozioni di «mobbing», «discriminazione», «violenza» e «molestie sessuali»;

* *procedura da seguire in caso di problemi*I dipendenti devono sapere a chi possono rivolgersi in caso di problemi e qual è la procedura da seguire.

Nel presente documento troverete una serie di brani per elaborare la vostra direttiva aziendale. Scegliete la forma più adeguata alle vostre esigenze.

Vi consigliamo di far firmare la direttiva ai vostri dipendenti. Così sarete sicuri che l’avranno ricevuta e ne avranno preso atto.

**Per ulteriori informazioni rinviamo al sito internet della SECO e alle relative pubblicazioni**

[Mobbing](http://www.seco.admin.ch/themen/00385/02747/02752/02792/index.html?lang=it" \o "Mobbing )

[Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz](http://www.seco.admin.ch/themen/00385/02747/02752/02794/index.html?lang=it" \o "Molestie sessuali sul posto di lavoro)

[Sorveglianza dei lavoratori](http://www.seco.admin.ch/themen/00385/02747/02752/02790/index.html?lang=it)

Indice

[Esempio di lettera di accompagnamento 3](#_Toc427854105)

[Direttiva sulla tutela dell’integrità personale 4](#_Toc427854106)

[1 Principi per la tutela dell’integrità personale dei collaboratori 4](#_Toc427854107)

[1.1 Obiettivi e scopo della direttiva 4](#_Toc427854108)

[1.2 Campo di applicazione della direttiva 4](#_Toc427854109)

[2 Comportamenti problematici e inaccettabili 4](#_Toc427854110)

[2.1 Definizioni 4](#_Toc427854111)

[Mobbing / molestie / violenza fisica 4](#_Toc427854112)

[Molestie sessuali 5](#_Toc427854113)

[Discriminazione 5](#_Toc427854114)

[Violenza 5](#_Toc427854115)

[Sorveglianza tecnica di persone 5](#_Toc427854116)

[3 Responsabilità 6](#_Toc427854117)

[3.1 Datore di lavoro 6](#_Toc427854118)

[3.2 Superiori 6](#_Toc427854119)

[3.3 Collaboratori 6](#_Toc427854120)

[4 Procedura da seguire in caso di problemi 7](#_Toc427854121)

[4.1 Procedura informale e confidenzale 7](#_Toc427854122)

[Compiti dell’organo di mediazione 7](#_Toc427854123)

[4.2 Procedura formale 7](#_Toc427854124)

[Compiti del servizio interno di assistenza o di reclamo 8](#_Toc427854125)

[Documentazione 8](#_Toc427854126)

[Chiusura della procedura 8](#_Toc427854127)

[Possibili sanzioni 9](#_Toc427854128)

[Comunicazione 9](#_Toc427854129)

[5 Disposizione finale 9](#_Toc427854130)

[6 Allegato: 10](#_Toc427854131)

[6.1 Basi legali 10](#_Toc427854132)

# Esempio di lettera di accompagnamento

**Care collaboratrici, cari collaboratori,**

mobbing, discriminazione, violenza, molestie sessuali e alcune forme di sorveglianza tecnica ledono la dignità e l’autostima delle persone e nuocciono al benessere e alla salute dei diretti interessati come pure alla collaborazione in seno all’azienda. Si tratta quindi di fenomeni che non vengono tollerati nella nostra azienda.

La … (*nome azienda*) ritiene importante che ogni dipendente si senta rispettato e apprezzato e che i rapporti in azienda siano improntati alla stima e alla considerazione reciproca all’insegna della considerazione e della stima. Tutte le persone vanno prese sul serio, con i loro pregi e difetti. La tutela dell’integrità personale dei collaboratori è una nostra priorità, da raggiungere grazie alla cooperazione di tutti.

Per questo motivo, in collaborazione con …. *(nome dell’associazione che rappresenta i lavoratori),* abbiamo elaborato una direttiva (*scegliere la tipologia: guida, regolamento, direttiva)* per la tutela dell’integrità personale.

Vi preghiamo di firmarla, confermandoci così di averne preso atto. In caso di domande, non esitate a contattare …. *(nome e contatto)*

Vi ringraziamo per la vostra collaborazione attiva, che ci permetterà di creare un buon ambiente di lavoro all’insegna del rispetto.

La direzione

……… ……… …….. *(firme)*

# Direttiva sulla tutela dell’integrità personale

# Principi per la tutela dell’integrità personale dei collaboratori

## Obiettivi e scopo della direttiva

Per la direzione della *… (nome dell’azienda)* è importante che ogni persona si senta rispettata e apprezzata in azienda.

La presente direttiva si prefigge di tutelare i collaboratori della … *(nome dell’azienda)* da qualsiasi tipo di violazione dell’integrità personale come discriminazione, molestie sessuali, mobbing, violenza nonché sorveglianza tecnica.

La direttiva descrive:

* i comportamenti problematici e inaccettabili
* le responsabilità del datore di lavoro, dei superiori e dei dipendenti in materia di tutela dell’integrità personale
* la procedura da seguire in caso di problemi
* le basi legali per la tutela dell’integrità personale (v. Allegato)

## Campo di applicazione della direttiva

La presente direttiva si applica a tutti i collaboratori della …. *(nome dell’azienda).* Per collaboratori si intendono anche gli apprendisti e i collaboratori esterni *(definire il campo di applicazione).*

# Comportamenti problematici e inaccettabili

Le violazioni dell’integrità personale compromettono il benessere e la salute delle persone interessate nonché la collaborazione in seno all’azienda e non sono, quindi, tollerate. Sono considerate tali:

* molestie / mobbing / violenza fisica (queste nozioni vengono spesso utilizzate come sinonimo di esclusione sociale e di vessazioni)
* molestie sessuali
* discriminazione
* costrizione a consumare alcolici, nicotina o altre sostanze nocive nel quadro dell’attività professionale
* sorveglianza tecnica del comportamento dei lavoratori

La *… (nome dell’azienda)* fa tutto il possibile per tutelare i collaboratori da violenze fisiche e verbali esercitate da persone esterne (clienti o pazienti).

## Definizioni

### Mobbing / molestie / violenza fisica

Il mobbing (fenomeno noto anche come molestie o violenza psicologica) consiste in un comportamento ripetuto e irragionevole rivolto contro un dipendente o un gruppo di dipendenti e diretto a perseguitare, umiliare, intimidire o minacciare la persona molestata. Il mobbing, che di solito è ad opera di soggetti interni all’organizzazione, può comportare aggressioni sia verbali che fisiche, così come atti più subdoli come l’isolamento sociale. Possono ad esempio essere considerate mobbing le azioni tese ad intaccare:

* la comunicazione: limitare la possibilità di una persona di esprimersi, interromperla, urlare contro di essa, non fornirle informazioni,
* le relazioni sociali: non rivolgere più la parola, ignorare, escludere, isolare la persona,
* l’immagine sociale: ridicolizzare, spargere voci infondate, prendere in giro, offendere, fare commenti sprezzanti,
* la situazione professionale e privata: attribuire mansioni dequalificanti e umilianti al collaboratore, criticarlo ingiustamente, togliergli compiti importanti,
* la salute: minacce di violenza fisica, aggressioni.

### Molestie sessuali

Per molestie sessuali sul posto di lavoro si intende qualsiasi comportamento di carattere sessuale che, per una delle parti, risulta indesiderato e lede la sua dignità.

Sono considerate tali in particolare:

* le insinuazioni a carattere sessuale o i commenti degradanti sul fisico di un collaboratore o di una collaboratrice,
* le osservazioni di natura sessista o le barzellette su caratteristiche, comportamenti o orientamenti sessuali di singole donne o di singoli uomini,
* la presentazione o la diffusione di materiale pornografico,
* gli inviti indesiderati a sfondo sessuale,
* i contatti fisici indesiderati,
* il pedinamento insistente di collaboratori all’interno o all’esterno dell’azienda,
* i tentativi di approccio accompagnati da promesse di vantaggi o minacce di ritorsioni,
* le aggressioni sessuali, coazione sessuale o stupro.

### Discriminazione

È considerata discriminazione qualsiasi dichiarazione o azione volta a pregiudicare, trattare in maniera differente o discreditare una persona, senza valido motivo, a causa dell’origine, della razza, del sesso, dell’età, della lingua, della posizione sociale, del modo di vita, delle convinzioni religiose, filosofiche o politiche, e di menomazioni fisiche, mentali o psichiche.

### Violenza

La violenza "dall’esterno" comprende in generale la violenza fisica nonché le offese verbali o le minacce esercitate o pronunciate da esterni (ad esempio clienti) nei confronti di collaboratori sul lavoro, che ne compromettono la salute, la sicurezza e il benessere. La violenza può anche essere accompagnata da atti di razzismo o di carattere sessuale.

Sono atti aggressivi o violenti:

* i comportamenti scortesi – mancanza di rispetto nei confronti di altri,
* la violenza fisica o verbale – intenzione di ferire qualcuno,
* le aggressioni contro terzi – intenzione di danneggiare qualcuno.

### Sorveglianza tecnica di persone

Per sistemi di sorveglianza e di controllo si intendono in questo caso i sistemi che rilevano ed eventualmente registrano le attività dei lavoratori. La sorveglianza del rendimento dei lavoratori e della qualità del lavoro è ammessa, contrariamente a quella del comportamento personale.

Esempi di sorveglianza vietata: sorveglianza tecnica o registrazione di conversazioni, immagini, geolocalizzazioni, accessi internet, corrispondenza, documenti fotocopiati, ecc.

# Responsabilità

## Datore di lavoro

In qualità di datore di lavoro la *… (nome dell’azienda)* è tenuta, per legge, a tutelare l’integrità personale (legge sul lavoro: art. 6; codice delle obbligazioni: art. 328).

La … *(nome dell’azienda)* si impegna a far rispettare la tutela dell’integrità personale e non ammette alcuna forma di molestia, violenza o discriminazione né da parte di collaboratori né da parte di … *(indicare chi, ad esempio clienti, pazienti, partner commerciali, ecc.).*

La … *(nome dell’azienda)* provvede affinché vi siano una comunicazione aperta e rapporti interpersonali corretti onde promuovere una cultura aziendale che consenta di superare in modo costruttivo eventuali divergenze.

La … (*nome dell’azienda*) sensibilizza e informa i quadri dirigenti e i collaboratori sui comportamenti che ledono l’integrità personale.

La ... (*nome dell’azienda)* provvede affinché ogni dipendente che si sente leso nella sua integrità personale riceva sostegno.

Gli autori di discriminazione, mobbing o molestie sessuali incorrono in sanzioni. Lo stesso si applica anche alle persone che, deliberatamente, accusano a torto altri di adottare un comportamento scorretto.

## Superiori

I superiori devono garantire, nel loro ambito di competenza, un clima di lavoro privo di molestie e discriminazioni. Devono reagire con fermezza a qualsiasi comportamento che possa ledere la stima o la personalità del dipendente e intervenire quando sentono che un collega viene marginalizzato o è oggetto di allusioni o commenti sprezzanti. Segnalano ai loro subordinati i principi comportamentali in vigore presso la … (*nome dell’azienda*) e intervengono senza indugio in caso di inosservanza.

## Collaboratori

I collaboratori della *… (nome dell’azienda*) contribuiscono affinché vi sia un ambiente di lavoro privo di molestie e discriminazioni, si comportano con riguardo e rispettano la dignità e l’integrità degli altri. Tutti i collaboratori devono essere presi sul serio, con i loro pregi e difetti.

Le persone che si sentono bersagliate da continue vessazioni o molestie, marginalizzate o private di informazioni sono invitate a

* porre chiari limiti all’autore delle molestie e comunicargli che il suo comportamento non è tollerato,
* rivolgersi a una persona di fiducia per discutere dell’accaduto,
* denunciare la situazione al proprio superiore o al superiore della persona che esercita nei loro confronti mobbing o molestie.

# Procedura da seguire in caso di problemi

## Procedura informale e confidenziale

Chi vuole confidarsi riguardo alla situazione vissuta può rivolgersi all’organo di mediazione .(*indicare contatto*). I collaboratori dell’organo di mediazione sottostanno all’obbligo del segreto professionale.

Informazione importante: le persone che esercitano una funzione direttiva non possono garantire che le informazioni siano trattate in modo confidenziale in quanto, in base al loro obbligo di diligenza, se vengono a conoscenza di una situazione problematica sono tenute ad occuparsi di tale situazione e a provvedere affinché sia chiarita. Anche per i collaboratori dell’ufficio del personale le informazioni ricevute possono generare un conflitto di interessi nei confronti dei superiori di linea.

Consulenza confidenziale

1. Organo di mediazione interno *(indicare la denominazione esatta utilizzata nell’azienda)*
2. Organo di mediazione esterno *(selezionare o completare)*

*Aiuto alle vittime*

*Telefono d’emergenza*

*Consultori specializzati: ad es. per mobbing, pari opportunità*

### Compiti dell’organo di mediazione

Essendo tenuto al segreto professionale, l’organo di mediazione può aiutare una persona in cerca di consigli a chiarire e a risolvere una situazione problematica in modo discreto. Qualsiasi azione intrapresa dai collaboratori dell’organo di mediazione avviene d’intesa e con il consenso della persona oggetto di molestie. I compiti dell’organo di mediazione sono in particolare i seguenti:

* ascoltare la persona in questione nell’esposizione del problema,
* aiutarla a delineare un quadro della situazione,
* indicarle le possibili procedure da seguire e le relative conseguenze,
* spiegarle la situazione giuridica o rinviarla all’ufficio giuridico competente,
* sostenere la persona nella procedura scelta,
* informarla sulle offerte di sostegno (coaching esterno), sulle possibilità di consulenza e di sostegno medico.

L’interlocutore di fiducia sostiene e segue la persona in cerca di consigli, ma non svolge alcuna indagine.

## Procedura formale

La procedura formale permette di chiarire i fatti e si prefigge di risolvere la situazione o di porre termine al comportamento che lede l’integrità personale del collaboratore.

**Servizi di assistenza e di reclamo**

Chi rinuncia a trattare il problema in maniera confidenziale può rivolgersi, per ricevere consulenza e sostegno, a uno dei seguenti servizi:

a) servizio interno di assistenza o di reclamo *(selezionare o completare)*

* superiore diretto della persona che discrimina o della persona oggetto di discriminazione
* prossimo superiore diretto non coinvolto nella situazione
* servizio del personale
* servizio / commissione per le pari opportunità
* servizio /commissione di reclamo

b) servizio esterno di assistenza e di reclamo *(selezionare o completare)*

* ispettorato cantonale del lavoro
* organo cantonale di conciliazione secondo la legge sulla parità dei sessi / servizio cantonale per la parità tra uomo e donna
* ombudsman cantonale

### Compiti del servizio interno di assistenza o di reclamo

I servizi di assistenza e di reclamo interni hanno gli stessi doveri nei confronti di tutti i collaboratori. Trattano i problemi segnalati il più rapidamente possibile e assumono una posizione neutrale e imparziale. Svolgono, in particolare, i seguenti compiti:

* + chiarire e risolvere quanto prima il problema se si tratta di un caso evidente di violazione della personalità (esempio: affissione di un manifesto sessista)
* svolgere un indagine interna, ossia:
* ascoltare la persona che ha presentato il reclamo
* ascoltare la persona accusata
* cercare e interrogare eventuali testimoni (possibilmente indipendenti)
* redigere un resoconto dell’indagine
* emanare raccomandazioni
  + adottare misure
* svolgere colloqui di mediazione per cercare una soluzione comune o pr analizzare quanto è avvenuto
* fornire alla persona coinvolta informazioni sulle possibilità di azione interne ed esterne e sostenerla nella procedura scelta.

Se necessario il servizio interno di assistenza può ricorrere al sostegno di specialisti esterni.

### Documentazione

I colloqui d’indagine, di mediazione e di conciliazione sono messi a verbale. Il verbale e gli eventuali altri documenti del colloquio devono essere firmati dalle parti in conflitto. Nell’ambito del diritto di essere sentiti va accordata la possibilità di consultare gli atti.

Nel caso in cui venga constatata una discriminazione o una violazione dell’integrità personale, dopo la chiusura dell’indagine i verbali devono essere allegati al dossier personale dell’autore del comportamento scorretto.

### Chiusura della procedura

Nel quadro dei colloqui di mediazione e di conciliazione possono essere concordate soluzioni o misure adeguate, ad esempio scuse scritte, intensificazione delle misure di prevenzione in azienda, cambiamento delle condizioni di lavoro o misure organizzative.

### Possibili sanzioni

Le persone che molestano o discriminano altre persone ma anche coloro che accusano deliberatamente e a torto altri di adottare un comportamento scorretto possono essere sanzionate. Tra le possibili sanzioni vi sono le seguenti: *(selezionare, completare)*

* obbligo di adottare misure di sostegno (ad es. supervisione, coaching)
* ammonimento
* trasferimento
* menzione nel dossier personale, a titolo preventivo
* cambiamento di funzione
* minaccia di licenziamento o licenziamento in caso di recidiva
* licenziamento in tronco

Le pretese in materia civile e penale di una persona vittima di molestie sussistono indipendentemente da tali sanzioni.

### Comunicazione

La direzione dell’azienda, su richiesta e d’intesa con la persona discriminata o ingiustamente accusata, può comunicare l’esito della procedura agli altri collaboratori. In tal modo tutela nel miglior modo possibile i diritti della personalità e altri interessi degni di protezione dei partecipanti alla procedura.

# Disposizione finale

La presente direttiva entra in vigore il . . . (*data)*.

È pubblicata in Intranet *e Internet*.

# Allegato:

## Basi legali

Il principio del divieto di discriminazione è sancito nella Costituzione federale. Secondo il codice delle obbligazioni e la legge sul lavoro il datore di lavoro è tenuto a tutelare la personalità dei lavoratori. L’elemento centrale della legge sulla parità dei sessi è il divieto di discriminazione. Secondo questa legge le molestie sessuali non sono considerate solo una violazione della dignità umana ma anche un comportamento discriminatorio.

**Articolo 8 della Costituzione federale: Uguaglianza giuridica**

1 Tutti sono uguali davanti alla legge.

2 Nessuno può essere discriminato, in particolare a causa dell’origine, della razza, del sesso, dell’età, della lingua, della posizione sociale, del modo di vita, delle convinzioni religiose, filosofiche o politiche, e di menomazioni fisiche, mentali o psichiche.

3 Uomo e donna hanno uguali diritti. La legge ne assicura l’uguaglianza, di diritto e di fatto, in particolare per quanto concerne la famiglia, l’istruzione e il lavoro. Uomo e donna hanno diritto a un salario uguale per un lavoro di uguale valore.

4 La legge prevede provvedimenti per eliminare svantaggi esistenti nei confronti dei disabili.

**Articolo 6 capoverso 1 della legge sul lavoro**

«A tutela della salute dei lavoratori, il datore di lavoro deve prendere tutti i provvedimenti, che l’esperienza ha dimostrato necessari, realizzabili secondo lo stato della tecnica e adeguati alle condizioni d’esercizio. Deve inoltre prendere i provvedimenti necessari per la tutela dell’integrità personale dei lavoratori».

Le indicazioni relative alle ordinanze 3 e 4 concernenti la legge sul lavoro riguardano esplicitamente i comportamenti che rientrano nella fattispecie delle molestie sessuali e del mobbing e si riferiscono all’articolo 2 dell’ordinanza 3 concernente la legge sul lavoro.

**Articolo 2 capoverso 1 dell’ordinanza 3 concernente la legge sul lavoro**

1 Il datore di lavoro deve adottare tutti i provvedimenti necessari per salvaguardare e migliorare la tutela della salute e assicurare la salute fisica e psichica dei lavoratori, provvedendo segnatamente affinché:

a. vigano condizioni di lavoro conformi alle esigenze dell'ergonomia e dell'igiene;

b. effetti nocivi e molesti di natura fisica, chimica e biologica, non danneggino la salute;

c. siano evitati sforzi eccessivi o troppo monotoni;

d. il lavoro sia organizzato in modo adeguato.

2 I provvedimenti d'igiene richiesti dalle autorità al datore di lavoro devono essere proporzionati alle ripercussioni che hanno sulla struttura edilizia ed organizzativa dell'azienda.

**Articolo 26 dell’ordinanza 3 concernente la legge sul lavoro**

1 Non è ammessa l'applicazione di sistemi di sorveglianza e di controllo del comportamento dei lavoratori sul posto di lavoro.

2 I sistemi di sorveglianza o di controllo, se sono necessari per altre ragioni, devono essere concepiti e disposti in modo da non pregiudicare la salute e la libertà di movimento dei lavoratori.

**Articolo 328 del Codice delle obbligazioni**

1 Nei rapporti di lavoro, il datore di lavoro deve rispettare e proteggere la personalità del lavoratore, avere il dovuto riguardo per la sua salute e vigilare alla salvaguardia della moralità. In particolare, deve vigilare affinché il lavoratore non subisca molestie sessuali e, se lo stesso fosse vittima di tali molestie, non subisca ulteriori svantaggi.

2 Egli deve prendere i provvedimenti realizzabili secondo lo stato della tecnica ed adeguati alle condizioni dell’azienda o dell’economia domestica, che l’esperienza ha dimostrato necessari per la tutela della vita, della salute e dell’integrità personale del lavoratore, in quanto il singolo rapporto di lavoro e la natura del lavoro consentano equamente di pretenderlo.

**Articolo 3 della legge sulla parità dei sessi: Divieto di discriminazione**

Nei rapporti di lavoro, uomini e donne non devono essere pregiudicati né direttamente né indirettamente a causa del loro sesso, segnatamente con riferimento allo stato civile, alla situazione familiare o a una gravidanza. Il divieto si applica in particolare all'assunzione, all'attribuzione dei compiti, all'assetto delle condizioni di lavoro, alla retribuzione, alla formazione e al perfezionamento professionali, alla promozione e al licenziamento. Non costituiscono una discriminazione adeguati provvedimenti per la realizzazione dell'uguaglianza effettiva.

**Articolo 4 della legge sulla parità dei sessi: Divieto di discriminazione in caso di molestia sessuale**

Per comportamento discriminante si intende qualsiasi comportamento molesto di natura sessuale o qualsivoglia altro comportamento connesso con il sesso, che leda la dignità della persona sul posto di lavoro, in particolare il proferire minacce, promettere vantaggi, imporre obblighi o esercitare pressioni di varia natura su un lavoratore per ottenerne favori di tipo sessuale.

**Articolo 5 capoverso 3 della legge sulla parità dei sessi**

«Nel caso di discriminazione mediante molestia sessuale, il tribunale o l'autorità amministrativa può parimenti condannare il datore di lavoro ed assegnare al lavoratore un'indennità, a meno che lo stesso provi di aver adottato tutte le precauzioni richieste dall'esperienza e adeguate alle circostanze, che ragionevolmente si potevano pretendere da lui per evitare simili comportamenti o porvi fine. L'indennità è stabilita considerando tutte le circostanze, in base al salario medio svizzero.»

La tutela dalle molestie sessuali rientra nell’obbligo di diligenza dei datori di lavoro o dei quadri dirigenti. Il datore di lavoro può altresì essere ritenuto responsabile se la molestia è causata da lavoratori temporanei, fornitori o clienti.

**Legge sulla partecipazione (RS 822.14)**