



**DIRE NO AI MALTRATTAMENTI,
DIRE NO ALLE MOLESTIE!**



Le scene ritratte in questo video sono state create unicamente a fini formativi.

Il presente video e il relativo quaderno di lavoro per la formazione, che intende riflettere le migliori tecniche e prassi disponibili al momento della produzione, va inteso unicamente a titolo di commento. Né Videotel né qualsiasi società, corporazione od organizzazione che partecipa o ha partecipato in qualsiasi modo alla produzione o traduzione autorizzata, fornitura o vendita del presente video, accettano qualsiasi responsabilità quanto all'accuratezza delle informazioni in esso fornite o alla loro eventuale omissione.

DIRE NO AI MALTRATTAMENTI, DIRE NO ALLE MOLESTIE!

(2a edizione)

UNA PRODUZIONE VIDEOTEL

Prodotto per

La Federazione Europea dei Trasporti (ETF)
e
La Associazione armatori della Comunità europea (ECSA)



Questo progetto ha ricevuto supporto finanziario dalla Commissione Europea



I produttori desiderano ringraziare per la loro assistenza
I Comandanti, Ufficiali ed Equipaggi delle
MV AURORA, MV EUROPEAN HIGHWAY, RFA SIR GALAHAD

Nautilus International
P&O Ferries Holdings Ltd
Royal Fleet Auxiliary
UK Chamber of Shipping

CLIA Europa
The Danish Shipowners' Association
The Estonian Seamen's Independent Union (EMSA)
The Finnish Seamen's Union (FSU)
National Union of Rail, Maritime and Transport Workers (RMT)
Royal Association of Netherlands Shipowners
The Seafarers' Union of Croatia (SUC)

AUTORE TESTO STAMPA: Graham Buchan
SCENEGGIATORE/REGISTA: Ron Tanner
PRODUTTORE: Amanda Gross

INDICE

INTRODUZIONE	5
SCOPO E CONTENUTI DELLA PRESENTE GUIDA	6
NOTE PER LE PERSONE CHE CONDUCONO LE SESSIONI DI FORMAZIONE	9
NOTE ORIENTATIVE 1: PER CHI SI SENTE VITTIMA DI MALTRATTAMENTI O MOLESTIE	16
NOTE ORIENTATIVE 2: PER CHI DOVESSE RENDERSI CONTO DI AVERE INFLITTO MALTRATTAMENTI O MOLESTIE	25
NOTE ORIENTATIVE 3: PER GLI ALTI UFFICIALI	30
NOTE ORIENTATIVE 4: CAMBIARE CULTURA	36
APPROFONDIMENTI	37

INTRODUZIONE

Maltrattamenti e molestie sono problemi che si verificano regolarmente nell'ambiente di lavoro marittimo. Dalle ricerche emerge che molte delle vittime non denunciano questi fatti o perché ritengono che non saranno credute e quindi non riceveranno nessuna appoggio, o perché temono eventuali ritorsioni.

È importante che i lavoratori marittimi sappiano che il loro sindacato o associazione professionale o il loro armatore sono pronti a sostenerli. Che hanno una chiara posizione contro comportamenti di questo tipo, contro i quali viene applicata una politica di tolleranza zero. Che vi sono delle procedure per aiutare le vittime nel rispetto della riservatezza.

Ad eccezione delle navi da crociera e dei traghetti, il personale femminile è ancora piuttosto raro nel mondo del mare, nonostante gli sforzi di reclutamento di certi armatori. Spesso sussistono problemi di discriminazione, molestie sessuali e profondo scetticismo sulla loro resistenza e competenza.

Le molestie, i maltrattamenti o qualsiasi altra forma di discriminazione sono comportamenti distruttivi che possono pregiudicare l'efficienza di tutto un equipaggio.

Vi sono nove caratteristiche che sono tutelate dalle leggi dell'Unione europea e di molti paesi. La discriminazione sulla base di tali caratteristiche – denominate 'caratteristiche tutelate' – è illecita. Si tratta di:

- Età
- Disabilità
- Razza
- Sesso
- Orientamento sessuale
- Matrimonio e unione civile
- Gravidanza e maternità
- Religione e credo
- Cambiamento di sesso

SCOPO E CONTENUTI DELLA PRESENTE GUIDA

Scopo

La presente guida deve essere utilizzata in relazione al video *Say No to Bullying, Say No to Harassment!* (2a edizione). Ambedue gli strumenti si propongono di mostrare quanto siano inaccettabili e controproducenti le molestie e i maltrattamenti sul luogo di lavoro. La guida offre anche consigli pratici su come ridurre l'incidenza del fenomeno e come comportarsi in presenza di molestie e di maltrattamenti sul luogo di lavoro. Dovrebbe essere letta da chiunque lavori nel settore marittimo a qualsiasi livello.

Sommario

Note per le persone che conducono le sessioni di formazione

Il video *Say No to Bullying, Say No to Harassment!* (2a edizione) è pensato per essere utilizzato in brevi sessioni di formazione con tutti i membri dell'equipaggio (ufficiali e personale) per sensibilizzarli su questi comportamenti, e per illustrare alle vittime come possono reagire e come le compagnie tratteranno le loro denunce.

Questa guida contiene istruzioni per aiutarvi a preparare e condurre le sessioni. Vi sono descritti:

- **Obiettivi.** Che cosa ricaveranno i partecipanti dalla formazione
- **Programma.** Profilo strutturato di una sessione di 50 minuti
- **Delicatezza.** Suggerimenti per come condurre la sessione su come trattare le questioni delicate che dovessero insorgere
- **Preparazione.** Come preparare le sessioni
- **Note sulle sessioni.** Istruzioni dettagliate sugli argomenti da trattare e come trattarli. Includono riferimenti a determinate sequenze del video che illustrano dei temi particolari.

Note orientative

Tutti devono essere formati a riconoscere le molestie e i maltrattamenti, per sapere come comportarsi quando si ritrovano vittime o per evitare di adottare tali comportamenti.

Tra i partecipanti potrebbero esserci persone che sono state oggetto di molestie o maltrattamenti, e che avranno bisogno di particolare guida e orientamento. Lo stesso dicasi per chi, nel corso della sessione, dovesse rendersi conto che il proprio comportamento potrebbe essere classificato come bullismo o molestia.

1: Per chi si sente vittima di maltrattamenti o molestie

Sei vittima di molestie o maltrattamenti?

Che cosa sono i maltrattamenti e le molestie e come si sente chi ne è vittima. Un elenco comprensivo di comportamenti che costituiscono maltrattamenti e molestie.

Conseguenze

Gli effetti negativi delle molestie e maltrattamenti sulle persone, sulla nave e sulla compagnia.

Non ci sono scuse

Alcune tipiche scuse per l'adozione di questi comportamenti inaccettabili e come controbatterle.

Per chi è vittima di molestie o maltrattamenti

Suggerimenti su come reagire, come farsi aiutare e come denunciare (la procedura specifica varierà da una compagnia all'altra).

Che cosa non costituisce molestia o maltrattamento

La differenza tra essere soggetti a disciplina ed essere vittime di molestie e maltrattamenti.

2: Per chi dovesse rendersi conto di avere inflitto maltrattamenti o molestie

Sei vittima di molestie o maltrattamenti?

Certo, tra chi adotta questi comportamenti c'è chi sa benissimo che cosa sta facendo, e magari ne ricava anche piacere, ma c'è anche chi non si rende conto di quanto sia inaccettabile il suo comportamento.

Come smettere

Consigli per chi si rende conto di infliggere molestie e maltrattamenti e vorrebbe smettere ma non sa come fare.

Bulli, attenti a voi!

Un monito a chi fosse tentato di molestare o maltrattare qualcuno sulle potenziali conseguenze per la sua carriera.

3: Per gli alti ufficiali

Possibili conseguenze

Per chi non pone fine a molestie o maltrattamenti le conseguenze possono essere serie. A parte il grave stress causato a singoli membri dell'equipaggio, è certo che in determinati aspetti la performance di lavoro dell'equipaggio ne risentirà; a ciò si aggiunga l'eventualità di costose procedure legali e la conseguente cattiva reputazione per la nave, per l'equipaggio e per la compagnia. Altri costi sono legati alla perdita di personale, che potrebbe passare ad altre compagnie o altri settori, con la conseguente necessità di reclutare e formare il personale sostitutivo.

Instaurare l'ambiente giusto

Consigli per comandanti e ufficiali su come limitare al massimo potenziali comportamenti di molestia e maltrattamento a bordo della loro nave.

Come gestire una denuncia

Che fare quando qualcuno denuncia un caso di molestia o maltrattamento.

4: Cambiare cultura

Alcune note sul cambiamento: nel corso del tempo cambiano gli atteggiamenti verso tutta una serie di tematiche; gli stili di gestione tradizionali, rigidi, stanno cedendo il posto a nuovi metodi di lavoro che privilegiano il rispetto e l'armonia; e l'ambiente di lavoro sta diventando sempre più internazionale.

Approfondimenti

Siti e pubblicazioni utili.

NOTE PER LE PERSONE CHE CONDUCONO LE SESSIONI DI FORMAZIONE

Profilo strutturato di una sessione di formazione con un gruppo di membri dell'equipaggio.

Obiettivi

Al termine di questa sessione i partecipanti:

1. Avranno compreso che cosa sono le molestie e i maltrattamenti e le forme più comuni assunte da questi comportamenti, inclusi il cyberbullismo
2. Avranno chiaro quanto questi comportamenti siano assolutamente inaccettabili, che non devono accettare di essere trattati in questo modo e che non devono farlo ad altri
3. Sapranno che possono e dovrebbero denunciare i casi di molestia o maltrattamento, che la compagnia investigherà a fondo su quanto è successo e che agirà di conseguenza.

Programma

Le sessioni dovrebbero essere pianificate come segue:

Introduzione	<ul style="list-style-type: none"> • omento della sessione 	5 minuti
Vídeo	<ul style="list-style-type: none"> • proiezione del video <i>Say No to Bullying, Say No to Harassment!</i> (2a edizione). Sono cinque brevi sezioni che possono essere visualizzate separatamente . 	20 minuti
Dibattito	<p>In riferimento alle cinque sezioni del video:</p> <ul style="list-style-type: none"> • qual è il problema? • che cosa significa maltrattamento? • che cosa significa molestia? • che cosa significa cyberbullismo? • come possiamo reagire? 	20 minuti
Sintesi	<ul style="list-style-type: none"> • le molestie e i maltrattamenti sono inaccettabili • questi comportamenti vanno denunciati • la compagnia interverrà • esortazione ai partecipanti a leggere le note orientative 	5 minuti
Total		50 minuti

Alcuni cenni sulla delicatezza

Le molestie e i maltrattamenti possono essere argomenti estremamente delicati. In effetti è probabile che nel gruppo vi siano persone che sono state vittime di molestie o maltrattamenti, o ambedue. È altrettanto possibile che vi siano persone che molestano o maltrattano altri (magari senza rendersene conto) o che pensano di stia facendo solo un gran polverone, o che credono che il problema è sempre esistito e quindi non c'è nulla che si possa fare per risolverlo.

Chi conduce la sessione deve essere pronto a far fronte a reazioni emotive o di resistenza al messaggio che viene trasmesso. A questo proposito, è importante tenere a mente che non tratta di una sessione terapeutica, si tratta di impartire delle informazioni. Considerate la possibilità di chiedere l'aiuto di un collega per condurre la sessione, in modo da avere un certo supporto in caso di situazioni spinose.

Non cercate di risolvere problemi personali o di cambiare i comportamenti durante una sessione, è meglio piuttosto concentrarsi sui principi e gli orientamenti generali.

Cercate di sottolineare questi semplici messaggi:

- le molestie e i maltrattamenti sono inaccettabili
- chiunque sia vittima di molestie o maltrattamenti può e dovrebbe denunciarli
- la compagnia investigherà e interverrà
- vi sono delle procedure specifiche per trattare con chi molesta o maltratta gli altri
- parimenti, sono previste procedure anche per chi accusa falsamente – sono stati riferiti dei casi in cui un dipendente ha considerato questo tipo di accusa come un elemento di ricatto contro un eventuale licenziamento in caso di esuberi

Durante la sessione, prestate attenzione a eventuali reazioni forti da parte di qualche partecipante e, se vi sembra il caso, parlate con loro a quattr'occhi a sessione conclusa.

Preparazione della sessione di formazione

Guardate il video Say No to Bullying, Say No to Harassment! (2a edizione)

- Contiene alcune brevi scene recitate in cui dei membri dell'equipaggio sono molestati o maltrattati a causa della loro razza, nazionalità, religione, sesso, orientamento sessuale o età.
- Leggete cosa dicono le note qui sotto sugli esempi di molestie e maltrattamenti proposti nel video
- Decidete quali particolari aspetti del video evidenziare nel corso del successivo dibattito

Pensate alla vostra esperienza personale in tema di molestie e maltrattamenti

- Avete mai assistito a comportamenti di questo tipo?
- Vi è mai capitato di esserne coinvolti direttamente?

Va da sé che non siete tenuti a condividere la vostra esperienza con il gruppo, è una decisione che spetta solo a voi.

Leggete fino in fondo queste note orientative

- Quali contenuti sono pertinenti alla vostra nave?
- Volete integrarle? Per esempio distribuendo al gruppo copie della politica anti molestie e maltrattamenti e delle procedure in casi di infrazione applicate dalla vostra compagnia.
- Decidete se volete stampare tutte o parte di queste note e distribuirle ai partecipanti, oppure invitarli a leggerle online unitamente alle Linee direttrici ETF - ECSA sull'eliminazione delle molestie e dei maltrattamenti sul luogo di lavoro.

Pensate al potenziale per molestie e maltrattamenti presente nella vostra nave

- Vi sono determinate persone che a seguito di una determinata caratteristica, per esempio sesso o razza, potrebbero essere oggetto di molestie?
- Vi persone che hanno la possibilità/opportunità di abusare del loro potere? Per esempio nell'attribuzione delle mansioni.
- È possibile che si creino dei 'branchi' contro determinate persone?
- L'uso dei social network è diffuso?

Informatevi bene sulle procedure

- Familiarizzatevi con le procedure disciplinari e di denuncia della compagnia
- Accertatevi in particolare di sapere come e a chi una persona può sporgere denuncia per molestia o maltrattamento
- Familiarizzatevi con le Linee direttrici ETF - ECSA sull'eliminazione delle molestie e dei maltrattamenti sul luogo di lavoro
- Mandate a memoria le nove caratteristiche tutelate

Note per la sessione di formazione

<p>Introduzione</p> <p>5 minuti</p>	<p>Comunicare al gruppo che questa sessione di 50 minuti riguarda un problema che la compagnia prende estremamente sul serio – le molestie e i maltrattamenti. Spiegate che:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mostrerete un video • a partire dagli esempi del video sarà avviato un dibattito su che cosa sono le molestie e i maltrattamenti • utilizzerete gli stessi esempi per suggerire come evitare molestie e maltrattamenti • sottolineate il fatto che a bordo di una nave è più difficile evitare o allontanarsi da molestie e maltrattamenti rispetto ad altri ambienti di lavoro: la nave è il tuo posto di lavoro ma anche la tua casa • ribadite che molestie e maltrattamenti non avvengono necessariamente in senso gerarchico – succede anche il contrario • esortate i partecipanti a leggere tutte o parte di queste note orientative • concludete ricordando ancora una volta le politiche e procedure adottate dalla compagnia in merito a questo problema <p>Ricordate al gruppo che tra una compagnia e l'altra vi sono sistemi, regole e responsabilità diversi. Sugerite ai partecipanti di concentrarsi sui comportamenti illustrati nel video e ignorate gli aspetti organizzativi della vita di bordo, che potrebbero differire da quelli cui sono abituati nella loro nave.</p>
<p>Video</p> <p>20 minuti</p>	<p>Mostrare il video Say No to Bullying, Say No to Harassment! (2^a edizione)</p>
<p>Dibattito</p> <p>20 minuti</p>	<p>Chiedere ai partecipanti quali sono le loro reazioni. Moderare un dibattito su tre scenari principali:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cadetto e secondo ufficiale di macchina Il secondo ufficiale di macchina ha evidentemente l'abitudine di prendersela con un particolare cadetto. È vero che questi ha sparpagliato maldestramente i cuscinetti a sfera, ma non merita certo l'aggressione verbale che ne è seguita, e quando il cadetto prova a difendersi viene nuovamente represso. Alla fine trova il coraggio di vedere il comandante, ma basta un'occhiataccia del suo tormentatore per dissuaderlo. Ormai è pronto a lasciare la

nave.

2. Addetta alla biancheria e governante

La governante critica l'addetta alla biancheria parlando in modo negativo della sua nazionalità. Indipendentemente dal fatto che abbia motivo o meno di criticare, questo comportamento è inaccettabile e può risultare estremamente offensivo e traumatizzante.

3. Primo ufficiale di coperta e terzo ufficiale di coperta

Dixon è attratto da Sally, ma non si rende conto che lei non è affatto interessata. Nell'intimità della cabina di lei, Dixon la aggredisce sessualmente, fatto che in molti paesi costituisce reato. Alla fine Dixon perde il suo lavoro.

In queste tre situazioni, quale avrebbe dovuto essere il comportamento dell'aggressore?

1. Il secondo ufficiale di macchina avrebbe dovuto rendersi conto che la sua presenza invadente è la causa del nervosismo del cadetto, che gli ha fatto sparpagliare i cuscinetti a sfera, e che non era il caso di reagire in modo così sproporzionato. Avrebbe potuto invece spiegargli in pochi minuti come andavano assemblati i cuscinetti, e non criticarlo davanti all'altro collega ma aspettare che questi non fosse presente.
2. La governante ha criticato la piegatura degli asciugamani. Perché non dedicare pochi secondi a dimostrare che cosa si aspettava? Ha ordinato di cambiare gli asciugamani più spesso. C'era una regola scritta in proposito o era solo un atteggiamento vendicativo?
3. Dixon non dovrebbe aver fatto visita a Sally nella sua cabina di notte. Avrebbe dovuto cercare di conoscerla meglio, in un contesto più sociale come la mensa o il bar del personale, e soprattutto avrebbe dovuto avere il buon senso di accettare il suo rifiuto.

Il dibattito dovrebbe aiutare il gruppo a convenire sulle risposte a queste tre domande:

1. Che cosa sono le molestie e i maltrattamenti?

- La molestia è qualsiasi condotta inadeguata e indesiderata che, intenzionalmente o meno, crea senso di apprensione, umiliazione, imbarazzo o disagio alle persone cui è diretta
- Il maltrattamento, detto anche bullismo, è una forma di molestia in

	<p>cui una persona si sente terrorizzata o umiliata a causa del comportamento negativo od ostile di un'altra persona o di un gruppo Il cyberbullismo si riferisce all'uso di media elettronici per minacciare, umiliare o imbarazzare un'altra persona</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le molestie spesso consistono nel punzecchiare le persone semplicemente per quello che sono – il loro sesso, la razza, ecc. Le nove caratteristiche tutelate sono enunciate nell'introduzione • Il maltrattamento è sovente un abuso di potere. Il secondo ufficiale di macchina che critica il cadetto per la pulizia della toilette ha chiaramente passato il segno • Ambedue i comportamenti generalmente comportano un sarcasmo insistente e meschino, sovente con lamentele immotivate sull'operato di una persona. L'insistenza è una caratteristica importante. Ogni tanto può capitare che uno perda le staffe e, per quanto spiacevole, è una cosa tollerabile, specie se poi la persona si calma e si scusa, ma il continuo sarcasmo, disprezzo e abuso non sono accettabili. • La molestia e il maltrattamento possono comportare anche l'umiliazione in pubblico. I commenti aggressivi e il tono di voce usato dal secondo ufficiale di macchina nei confronti del cadetto sono aggravati dalla presenza di un altro collega. Essere criticati pubblicamente acuisce il senso di umiliazione, e questo è uno dei motivi per cui il cadetto vuole andarsene. • Chi molesta o compie atti di bullismo spesso fa commenti insultanti sulla razza o il sesso di una persona. • Sovente le lamentele sulle prestazioni di una persona costituiscono un atto di bullismo. Quella persona può arrivare a pensare di non essere capace di fare alcunché nel modo giusto • Comportamenti che a qualcuno possono sembrare accettabili, come toccare il seno dell'ufficiale donna, possono essere nei fatti un reato, nella fattispecie reato di aggressione • Non si tratta necessariamente di un superiore che maltratta un subordinato, o di una persona di una nazionalità che se la prende con una di un'altra nazionalità, o di un uomo che molesta una donna. Vi sono numerosi casi di manager maltrattati dal loro personale, o persone dello stesso grado che fanno branco contro una determinata persona Il cyberbullismo in particolare è spesso diretto a persone dello stesso gruppo • Qualsiasi forma di abuso verbale o fisico
--	--

	<p>2. Chi decide se un particolare comportamento costituisce molestia e/o maltrattamento?</p> <ul style="list-style-type: none"> Lo decide la vittima. Questo è un principio importante perché nega la tipica giustificazione che 'era solo uno scherzo'. Uno scherzo non è uno scherzo se la persona cui è diretto lo trova offensivo. Ricordate l'ufficiale di macchina nel video la cui figlia ha un lavoro a terra? È vittima dello stesso comportamento che il padre ha assunto a bordo: quello che secondo lui è 'solo un po' di divertimento' <p>3. Che cosa può fare una persona vittima di molestie e maltrattamenti?</p> <ul style="list-style-type: none"> Dimettersi, come il cadetto nel video è tentato di fare? Sottolineate che, a bordo di questa nave e in questa compagnia, questo non è né necessario né auspicabile. In effetti questo è proprio il contrario di come la compagnia vuole siano risolte queste situazioni Confrontarsi direttamente con gli aguzzini. Ricordate ai presenti come i due colleghi nel video risolvono le loro divergenze con una breve discussione e una stretta di mano. Denunciare. Sottolineate che se chiunque a bordo della nave dovesse farlo, la questione sarà trattata in modo approfondito, professionale e riservato. Ricordate loro come il comandante nel video ha trattato la denuncia dell'ufficiale donna
<p>Sintesi 5 minuti</p>	<p>Ribadire che:</p> <ul style="list-style-type: none"> molestie e maltrattamenti sono inaccettabili e non saranno tollerati questi comportamenti possono e dovrebbero essere denunciati e che a questo proposito la compagnia si è dotata di una procedura che stata discussa e concordata con rappresentanti del personale e dei sindacati dei marittimi. Tale procedura segue da vicino i principi stipulato nelle Linee direttrici ETF - ECSA sull'eliminazione delle molestie e dei maltrattamenti sul luogo di lavoro la compagnia interverrà: la questione sarà investigata approfonditamente; vi sono procedure contro chi molesta o maltratta altre persone; le vittime saranno assistite nel settore, le donne sono ancora una minoranza e hanno problemi particolari, tuttavia i loro diritti sono pienamente tutelati <p>Distribuire le note ai partecipanti o invitarli a leggerle online.</p>

NOTE ORIENTATIVE 1: PER CHI SI SENTE VITTIMA DI MALTRATTAMENTI O MOLESTIE

Sei vittima di molestie o maltrattamenti? E quali sono le differenze?

I loro effetti sono assai simili, ma vi sono sfumature diverse nella loro definizione.

- **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. Si basa sulle proprie caratteristiche personali, come definito nelle nove caratteristiche tutelate.
- **Il maltrattamento** è una forma di molestia in cui una persona o un gruppo possono essere intimidati dal comportamento ostile o negativo di un'altra persona gruppo. Il maltrattamento include sovente un abuso di posizione dominante. Chi maltratta se la prende con persone che considera più deboli, si tratti di subordinati, superiori o colleghi dello stesso grado. Il maltrattamento o bullismo è spesso insistente e imprevedibile. Può essere vendicativo, crudele o maligno.

Chi decide se si tratta di un caso di maltrattamento e/o molestia?

È importante sottolineare che è la vittima a decidere. Nel momento in cui il comportamento di una persona nei tuoi confronti è insultante, offensivo o minaccioso, checché ne dicano gli altri, tu sei vittima di molestia e/o maltrattamento. È il caso di sottolineare che chi molesta o maltratta non deve essere necessariamente una persona grande e grossa, o qualcuno che strepita o schernisce. Non occorre essere grandi e grossi per rendere miserabile la vita degli altri con parole o azioni sgradevoli. Il bullismo può essere un processo subdolo e insidioso, tale da indurre la vittima a dubitare di sé stessa fino a pensare che la colpa è tutta sua.

Che cosa fa chi sottopone altri a molestie?

- Usa insinuazioni, derisioni, scherzi o commenti osceni, sessuali od omofobi
- Fa scherzi o commenti razzisti o basati sull'età.
- Associa la critica ad osservazioni sulla razza, la religione o la nazionalità di una persona
- Usa un linguaggio offensivo o deride chi soffre di qualche forma di disabilità
- Fa commenti sull'aspetto o una caratteristica fisica di una persona tali da provocare imbarazzo o turbamento

- Fa telefonate o invia mail, fax o lettere dai contenuti indesiderati, sessualmente allusivi, ostili o personalmente invadenti
- Usa i social network per minacciare, calunniare o parlare male di una persona
- Fa domande invadenti o insistenti sulla vita coniugale o privata, o sugli interessi o l'orientamento sessuale di una persona
- Fa domande invadenti o insistenti sulle origini razziali o etniche di una persona, inclusa la sua cultura o religione
- Tenta approcci sessuali importuni o minacciosi, o fa ripetute richieste di appuntamento
- Dà a intendere che favori sessuali potrebbero portare ad un avanzamento rapido della carriera di una persona, oppure che il fatto di non offrirli, potrebbe influire negativamente sulla sua carriera

Che cosa fa chi sottopone altri a maltrattamenti?

- Usa minacce verbali o fisiche o pratica abusi
- Grida od offende il personale o i colleghi, sia in pubblico che in privato
- Ricorre all'insulto
- Sminuisce o ridicolizza una persona o le sue capacità, sia in privato sia in presenza di altri
- Mette in giro certe voci...
- Sbotta e perde il controllo improvvisamente contro una persona o un gruppo, spesso per motivi futili
- Sottopone altri a eccessiva supervisione o controllo permanente, controllando tutto ciò che fanno o criticando dettagli privi di importanza
- Fa richieste eccessive al personale o ai colleghi
- Assegna mansioni umili o avviliti, inadeguate all'impiego
- Toglie responsabilità a una persona senza giustificato motivo
- Ignora o esclude una persona da eventi sociali, riunioni di gruppo, discussioni, decisioni o programmazioni collettive
- Fa minacce o commenti inappropriati sulle prospettive di carriera, la sicurezza del posto di lavoro o i rapporti di valutazione della performance
- È insistente. Il maltrattamento è un modello di comportamento sgradevole ripetuto
- Se la prende con qualcuno in privato, quando non vi sono testimoni
- Parla con sarcasmo e "allusioni" non divertenti
- Se ti lamenti ti risponde che il suo comportamento è normale e che la colpa è tua. Utilizza frasi del tipo 'Ma non sai stare agli scherzi?' o 'Hai voluto la bici? Adesso pedala!'
- Fa "scherzi" pesanti
- Sottopone una persona a intimidazione fisica – le sta troppo vicino, o quasi addosso, oppure la guarda in modo aggressivo

- Fa piccole violenze fisiche come dare spintoni o strapparti un utensile dalle mani

C'è qualcuno che si comporta così con te?

Come si sente una persona soggetta a maltrattamenti?

Può sentirsi:

- in trappola
- piena di rabbia
- isolata
- abbandonata
- svilita
- come fosse colpa sua
- demotivata
- depressa
- impotente
- pronta a licenziarsi

Sei mai stato(a) trattato(a) in modo da sentirti così?

Ricorda!

- Non è colpa tua. È colpa di chi ti maltratta.
- Non devi accettarlo. La sezione della guida intitolata Per chi è vittima di molestie o maltrattamenti contiene suggerimenti su come agire
- Se i maltrattamenti arrivano a pregiudicare la tua salute, consulta un medico senza indugi

Problemi con il comandante

Se il comandante rifiuta di prendere sul serio la tua denuncia, o peggio, se è egli stesso la persona che ti molesta o maltratta, i consigli di cui sopra diventano assai difficili se non impossibili da applicare.

Che fare?

Il punto di partenza, ancora una volta, è leggere la procedura anti molestie e maltrattamenti della tua compagnia o, se nella tua compagnia questa non esiste, la procedura generale di lamentela e denuncia, per scoprire chi contattare.

In molte compagnie vi sono delle figure nella sede di terra appositamente designate e formate per trattare denunce di molestie e maltrattamenti. Se nella tua compagnia

non esistesse nemmeno questa opzione e la procedura non fornisse una guida specifica, dovresti rivolgerti verbalmente o per iscritto alla persona di grado gerarchicamente più elevato con la quale puoi entrare in contatto nel servizio del personale della tua compagnia.

Cosa ancora più importante in circostanze così difficili è tenere un diario degli eventi, in modo da esporre i fatti nel modo più diretto possibile.

Per denunciare il comportamento del tuo comandante ci vuole coraggio. Ma i responsabili a terra prenderanno molto sul serio la tua denuncia. Oltre alla questione morale, hanno importanti motivi commerciali e legali per agire. Una cultura di bullismo a bordo mina la scurezza e pregiudica il lavoro di squadra. Le compagnie sono ben consapevoli delle possibili conseguenze finanziarie, per non parlare della cattiva pubblicità, che derivano dall'essere trovate colpevoli di molestie e maltrattamenti.

Conseguenze di molestie e maltrattamenti

Per la persona

Una persona va in mare per guadagnarsi la vita, mantenere sé stessa e la sua famiglia e costruirsi una carriera con un lavoro interessante, utile e piacevole. Molestie e maltrattamenti possono rovinare rapidamente la vita lavorativa di una persona e renderla intollerabile, dando adito a stress, perdita di stima e fiducia in sé stessi, fino ad arrivare alla depressione e a crollo mentale. Una vittima di molestie e maltrattamenti tende a richiudersi in sé stessa. E questo limita il suo impegno verso la nave.

Per la nave

Il funzionamento sicuro ed efficiente di una nave dipende dalla capacità dei lavoratori del mare di cooperare e lavorare insieme in armonia. Un buon lavoro di squadra dipende dal rispetto reciproco, dalla fiducia e dalla volontà di tutti quelli che sono a bordo di dare il meglio di sé. Molestie e maltrattamenti avvelenano le relazioni tra le persone, danneggiano il lavoro di squadra e scoraggiano chi ne è vittima dall'impegno per il proprio lavoro.

Per la compagnia

A parte le considerazioni etiche, il fatto è che molestie e maltrattamenti sono controproducenti per gli affari della compagnia. Prestazioni di lavoro ridotte, assenteismo e dimissioni, e la possibilità di procedure legali e pubblicità negativa: tutti elementi che in più pesano sui costi. In molti casi la vittima identifica chi molesta o maltratta come un rappresentante della compagnia, cosa che peggiora ulteriormente le relazioni e amplifica il conflitto.

Non ci sono scuse

Se li confronti direttamente, molti bulli tirano fuori scuse di ogni tipo per il loro comportamento. Nessuna scusa regge. Ecco alcune delle più tipiche, con eventuali possibili risposte:

“Il lavoro in mare è un lavoro duro, quindi devi aspettarti un trattamento duro”

“Sì, può essere un lavoro duro. Ma rovinare la vita agli altri non fa che rendere più pesanti le mansioni e i problemi, e aumenta le possibilità di rischi anche mortali.”.

“Ci siamo passati tutti. È una sorta di iniziazione”.

“Ah, davvero? E io che credevo di fare un lavoro. Non sapevo di essermi iscritto a una società segreta.”.

“Hanno trattato così anche me quando sono arrivato”.

“E ti è piaciuto farti maltrattare? Perché fare passare agli altri la stessa cosa? E comunque le cose cambiano e migliorano, anche in mare. Nessuno viene fatto camminare bendato sulla passerella al giorno d’oggi. Anche il bullismo è fuori moda ormai”.

“Non ho tempo per le cortesie”.

“Non ti chiedo di essere cortese. Ti chiedo di essere professionale. E questo vuol dire anche trattare la gente con rispetto”.

“Dalle mia parti si fa così, lo facciamo tutti. Nessuno se la prende”.

“Il punto non è come tu vedi il tuo comportamento. Il punto è come si ripercuote sugli altri. Persone diverse hanno sensibilità diverse”.

“Ma non sanno stare agli scherzi?”

“Uno scherzo è uno scherzo solo se la persona cui è dritto non lo trova offensivo”.

“Nessun altro si lamenta”.

“Il fatto che delle persone scelgano di sopportare il tuo comportamento offensivo non lo rende accettabile”.

“Sei troppo sensibile”.

“Credi? Sei un ignorante perché in culture diverse comportamenti diversi possono essere estremamente offensivi”.

“Il mare non è un posto per le donne”.

“Allora perché non vai a dire alla compagnia che non sei d’accordo con la loro politica di reclutamento? Il posto delle donne è ovunque possano fare un buon lavoro”.

Per chi è vittima di molestie o maltrattamenti

Di fronte a qualsiasi forma di comportamento inaccettabile, molestie e maltrattamenti inclusi, ci sono solo tre possibili reazioni:

- 1 **Non fare nulla.** Pessima idea. Non ti abituerai mai a essere trattato(a) male (e perché dovresti?) e le cose non faranno che peggiorare.
- 2 **Autoconvincerti che questo fa parte del lavoro.** Ma non è così. Leggi la sezione intitolata **Non ci sono scuse.**
- 3 **Cambiare la tua situazione.** Vorresti lasciare il tuo lavoro? Ma perché dovresti? Non è colpa tua se ti trovi in questa situazione. E allora che cosa puoi fare per mettere fine a molestie e maltrattamenti?
 - Confronto diretto. Se la situazione può essere risolta in modo informale con uno scambio di opinioni, tanto meglio. Cerca di apparire sicuro di te. Spesso i bulli sono anche vigliacchi, se avvertono della forza è probabile che rilascino la pressione
 - Chiedi l'aiuto e il sostegno di uno o più amici
 - Ma se tutto questo non dovesse funzionare, denuncia

Non è necessario seguire tutti questi passaggi. Puoi iniziare parlandone ai tuoi amici, oppure denunciare subito ufficialmente quanto sta accadendo.

Ma c'è un consiglio che vale sempre e comunque in tutti questi casi:

Prendi nota di tutto! Molestie e maltrattamenti sono modelli di comportamento persistente. Non appena ti rendi conto di essere oggetto di molestie ricorrenti, inizia a tenere nota di quando e dove succede, che cosa succede, che cosa viene detto dalle due parti, e come ti senti in quei momenti. Annota i nomi di eventuali testimoni. Non dimenticare di salvare o fare copia di eventuali email, sms o messaggi offensivi sui social network. Se deciderai di denunciare ufficialmente il comportamento di qualcuno, sarà per te assai più facile provare la veridicità della tua denuncia.

Confrontarsi direttamente con i bulli

Non è facile, specialmente se si tratta di superiori. Occorre evitare di reagire troppo passivamente (cedendo) o aggressivamente (alzando troppo la voce). Ecco alcuni orientamenti generali su come reagire autorevolmente, ossia in modo molto diretto ma senza perdere il controllo.

- **Pensa positivo.** Il giusto atteggiamento mentale è importantissimo. La curiosità può aiutare. Prova a pensare "*Ma cosa c'è sotto questo comportamento?*". Ti aiuta a prendere le distanze da quanto sta succedendo.

- **Linguaggio del corpo.** Inspira ed espira a fondo. Questo rilassa i muscoli che tendiamo a contrarre quando assumiamo un atteggiamento antagonista. Mantieni una postura aperta, non minacciosa.
- **Rispondi da persona adulta.** Di' che trovi questo comportamento inaccettabile. Sovente i bulli battono in ritirata quando vengono confrontati. Dimostra che stai ascoltando e rispondendo da persona adulta, per esempio con frasi del tipo ' *Vedo che sei (lei è) alterato*' o ' *Mi rendo conto che non ti (le) piace il mio operato, ma non è il caso di aggredirmi così.*'
- **Tono di voce.** Serio e posato. Mantieni la calma, non urlare.
- **Usa il termine 'bullo'.** Chiamare le cose per nome mette immediatamente in chiaro la situazione, e mette l'altro in condizione di giustificare le sue azioni o riconsiderare il suo comportamento
- **Ripeti le tue parole.** I bulli non sanno ascoltare. E allora batti il chiodo, con chiarezza e fermezza, finché non gli entra in testa.
- **'Battute scherzose'.** Non ridere o sorridere. Se ti senti dire ' *Ma non sai stare agli scherzi?*' puoi rispondere ' *Sì, ma se sono divertenti. Questo è solo offensivo.*'
- **Spiega come ti senti.** Per esempio ' *Quando fai così vado in confusione e mi arrabbio, non conviene né a te né a me.*'
- **Attenzione!** Può arrivare il momento in cui ti rendi conto che l'aggressione verbale sta per trasformarsi in aggressione fisica. A questo punto è meglio abbandonare l'atteggiamento 'autorevole'. Se del caso, chiama aiuto, e se appare probabile una reazione violenta meglio battere in ritirata

Cercare aiuto e sostegno

Uno degli spiacevoli effetti collaterali del bullismo è il senso di isolamento. Condividi il problema con qualcuno a bordo di cui ti fidi. In molti casi scoprirai che non sei l'unica vittima di quella persona, e questo può essere di per sé un grande sollievo.

Inoltre, se ti senti a disagio o troppo nervoso per denunciare il problema ufficialmente, puoi chiedere a un amico di aiutarti a farlo.

Denunciare molestie e maltrattamenti

È probabile che vi sia una persona di grado gerarchico, a bordo o a terra, cui è stata affidata la responsabilità di raccogliere le denunce di molestie e maltrattamenti.

Se arrivi al punto di fare una denuncia formale:

- 1 **Preparati.** Leggi bene la procedura della compagnia in caso di molestie e maltrattamenti, se esiste, o altrimenti la procedura generale di denuncia. Accertati di avere identificato la persona giusta da contattare. Esponi

chiaramente l'accaduto, fatti un promemoria scritto. Ricordati che non sei tu la persona da biasimare. Eventualmente decidi se farti accompagnare da qualcuno.

- 2 **Allerta la persona responsabile.** Se fosse il comandante, per esempio, ricorda che si tratta di una persona molto occupata e che non ha idea del perché vuoi un colloquio. Potresti per esempio presentarti così: *'Vorrei parlarle di una cosa molto seria, e preferirei farlo in privato. È possibile ora per lei?'*
- 3 **Attieniti ai fatti.** Racconta quello che è successo il più dettagliatamente possibile. Evita qualsiasi commento sulla personalità del tuo aguzzino (*"È un gran bastardo!"*). Riferisci solo i fatti (*"Ieri mentre pulivo le toilette ha dato un calcio al secchio e mi ha insultato"*).
- 4 **Aspettati delle domande.** Non è questione che ti credano o no. La persona che riceve una denuncia del genere ha il dovere di investigare in modo equo e approfondito. Per questo ti farà un interrogatorio. Come lo farà alla persona che ti ha molestato o maltrattato. Ed eventualmente anche ad altre persone.
- 5 **Chiedi quali sono i prossimi passi.** In particolare, è essenziale per te sapere come ci si aspetta che tu lavori con quella persona, sia mentre l'investigazione è in corso, sia dopo, specialmente in una navigazione di lungo corso.

Che cosa non costituisce molestia o maltrattamento

La conduzione sicura di una nave dipende interamente da persone con competenze diverse che lavorano insieme sotto una struttura di comando ben definita. Se ti ordinano di eseguire una mansione non si tratta di molestia o maltrattamento: la nave e la compagnia hanno tutto il diritto di aspettarsi che ogni membro dell'equipaggio faccia del suo meglio a bordo. Un ordine, anche brusco o gridato, non può essere considerato un atto di bullismo, purché non sia accompagnato da malignità o insulti personali.

Ecco alcuni casi in cui non sei vittima di molestia e maltrattamento:

- ti viene detto di eseguire una certa mansione
- ti ricordano che ti è già stato spiegato come eseguire una certa mansione
- ti si fa notare che continui a non eseguire bene una certa mansione
- ordini brevi e bruschi, spesso usati in circostanze concitate o in emergenze
- ti si critica per avere un aspetto trasandato, un atteggiamento menefreghista o un approccio sbadato al lavoro
- ti si ricorda di fare la tua parte, perché fai parte di una squadra

Domande per chi fosse vittima di maltrattamenti

1. Ti sono stati state assegnate ripetutamente talune mansioni, e più spesso dei tuoi colleghi?

2. Hai tenuto nota di queste attribuzioni di mansioni?
3. Ti hanno trattato in modo umiliante o insultante, o tale da sminuirti costantemente (anche personale subordinato)?
4. Hai ricevuto email o messaggi dai social network di carattere inquietante?
5. Hai subito ripetute critiche davanti a colleghi?
6. Ti senti escluso o ignorato?
7. Non hai più autostima, energia o entusiasmo?
8. Sai a chi parlare delle tue preoccupazioni?
9. Hai un amico o collega che sia pronto ad accompagnarti al momento di fare una denuncia?
10. Hai letto la politica contro le molestie e i maltrattamenti della tua compagnia?
11. Hai assistito a molestie e maltrattamenti inflitti ad altre persone?

Domande per chi fosse vittima di molestie

1. Qualcuno ti ha mai provocato disagio, umiliazione o imbarazzo, anche senza rendersene conto?
2. Qualcuno ti ha mai fatto sentire impaurito o intimidito?
3. Qualcuno ha mai fatto commenti sulla tua razza, nazionalità, età o religione che per te erano offensivi?
4. Qualcuno ha mai fatto commenti sul tuo sesso od orientamento sessuale che per te erano offensivi?
5. Qualcuno ha mai fatto commenti sul tuo aspetto fisico che per te erano offensivi?
6. Ti hanno mai fatto domande insistenti di carattere personale, o chiesto insistentemente di vederti o fatto osservazioni troppo intime?
7. Qualcuno ti è mai stato troppo vicino fisicamente in modo insistente, o ti ha toccato in modo inappropriato?
8. Hai mai ricevuto email, messaggi dai social network, telefonate, fax o lettere offensive o indiscrete?
9. Sai a chi parlare delle tue preoccupazioni?
10. Hai un amico o collega che sia pronto ad accompagnarti al momento di fare una denuncia?
11. Hai letto la politica contro le molestie e i maltrattamenti della tua compagnia?

NOTE ORIENTATIVE 2: PER CHI DOVESSE RENDERSI CONTO DI AVERE INFLITTO MALTRATTAMENTI O MOLESTIE

Sei qualcuno che infligge maltrattamenti o molestie ad altri?

Non infliggi maltrattamenti o molestie ad altri quando dai ordini in modo chiaro e diretto e puntualizzi cosa ci si aspetta da qualcuno. Non sei uno che infligge maltrattamenti se ti attieni alla prassi operativa e alle procedure prescritte in materia disciplinare. Non lo sei neppure se ciò che dici o fai è nell'interesse esclusivo della nave e dell'equipaggio. E non lo sei nemmeno se pretendi standard professionali elevati e attribuisce le mansioni in modo equo.

Tuttavia, alcune persone non si rendono conto delle conseguenze che il loro comportamento può avere sugli altri. Semplicemente pensano di adottare uno stile di gestione severo, a cui le persone devono abituarsi. Non "tollerano gli stupidi". Pensano che chi si imbarca si deve aspettare un trattamento un po' rude. Vi è una differenza importante tra fare i prepotenti ed essere "severi ma giusti".

Si deve comunque tenere presente che i maltrattamenti e le molestie non sono solo una caratteristica della scala gerarchica dall'alto verso il basso, ma riguardano qualsiasi membro dell'equipaggio che possa rendere insopportabile la vita a un collega.

Leggi il seguente elenco di comportamenti che descrivono quello che fa chi infligge maltrattamenti e molestie ad altri. Ti riconosci in alcuni comportamenti? Se la risposta è "sì", allora è molto probabile che tu abbia inflitto maltrattamenti o molestie, o entrambi. Nello specifico, rifletti bene se hai un comportamento persistente. Uno sfogo occasionale può essere più o meno tollerabile, mentre il continuo uso dei comportamenti elencati è un chiaro segno della necessità di cambiare il tuo modo di relazionarti con gli altri.

Che cosa fa chi sottopone altri a molestie?

- Crea disagio, imbarazzo o umiliazione in altre persone
- Crea spavento o intimidazione in altre persone
- Mostra o distribuisce materiale offensivo o provocatorio
- Usa insinuazioni, derisioni, scherzi o commenti osceni, sessuali od omofobi
- Associa la critica ad osservazioni sulla razza, la religione o la nazionalità di una persona

- Usa un linguaggio offensivo o deride chi soffre di qualche forma di disabilità
- Fa commenti sull'aspetto o una caratteristica fisica di una persona tali da provocare imbarazzo o turbamento
- Fa telefonate o invia mail, fax o lettere dai contenuti indesiderati, sessualmente allusivi, ostili o personalmente invadenti
- Invia messaggi ingiuriosi o posta commenti offensivi, o esprime giudizi negativi su una persona sui social media
- Fa domande ingiustificate, invadenti o insistenti sulla vita coniugale o privata, o sugli interessi o l'orientamento sessuale di una persona
- Fa domande ingiustificate, invadenti o insistenti sulle origini razziali o etniche di una persona, inclusa la sua cultura o religione
- Tenta approcci sessuali importuni o minacciosi, o fa ripetute richieste di appuntamento
- Dà a intendere che favori sessuali potrebbero portare ad un avanzamento rapido della carriera di una persona, oppure che, il fatto di non offrirli, potrebbe influire negativamente sulla sua carriera

Che cosa fa chi sottopone altri a maltrattamenti?

- Usa minacce verbali o fisiche o pratica abusi
- Grida od offende il personale o i colleghi, sia in pubblico che in privato
- Fa dichiarazioni o commenti umilianti o banali
- Ricorre all'insulto
- Sminuisce o ridicolizza una persona o le sue capacità, anche dello stesso grado o di grado superiore, sia in privato sia in presenza di altri
- Mette in giro certe voci...
- Perde le staffe, spesso per futili motivi
- Controlla eccessivamente qualcuno, sorvegliandolo troppo da vicino o criticandolo per piccole cose
- Fa critiche insistenti e ingiustificate
- Fa richieste irragionevoli
- Assegna mansioni umili o avviliti, inadeguate all'impiego
- Toglie responsabilità a una persona senza giustificato motivo
- Ignora o esclude una persona, ad esempio da eventi sociali, riunioni di gruppo, discussioni, decisioni o programmazioni collettive
- Usa minacce o commenti inappropriati sulle prospettive di carriera, la sicurezza sul lavoro o i rapporti di valutazione della performance
- Persiste. Il maltrattamento è un modello di comportamento sgradevole
- Umilia persone in pubblico; talvolta di fronte a colleghi di grado inferiore
- Se la prende con qualcuno in privato, quanto non vi sono testimoni
- Parla con sarcasmo e "allusioni" non divertenti

- Sostiene di avere un comportamento normale e che la colpa è dell'altro se non se ne rende conto
- Fa "scherzi" pesanti
- Sottopone una persona a intimidazione fisica – le sta troppo vicino, o quasi addosso, oppure la guarda in modo aggressivo
- Ricorre a violenza fisica di lieve entità – dà spintoni, strappa oggetti dalle mani di altri – e pretende che sia un comportamento normale

Fai alcune di queste cose ad altre persone?

Ricorda!

Non sei tu a decidere se un particolare tipo di comportamento costituisce molestia o maltrattamento. Ciò che conta è come viene percepito dalla persona che lo riceve.

Perdere l'abitudine

Una minoranza di coloro che maltrattano altri ha un grave disturbo della personalità e solo con l'aiuto di un esperto riuscirà a cambiare il proprio comportamento. Questo potrebbe persino aver giocato un ruolo nell'avanzamento di carriera. Ma in genere, il ricorso a maltrattamenti è una cattiva abitudine, e si può imparare a smettere. È un po' come fumare: si vuole smettere, ma non si sa come fare.

Se rientri in questa categoria, ecco alcuni consigli utili:

Sistemi e procedure

Un'attribuzione iniqua delle mansioni è sinonimo di maltrattamento. Si impartisce a qualcuno un eccessivo carico di lavoro o molte mansioni insignificanti, inferiori alle sue competenze professionali, o più di quanto gli spetterebbe in termini di lavori sgradevoli o sporchi. Inoltre, assegnando mansioni che vanno oltre le possibilità di una persona, questa viene indotta a fallire.

Tutto questo può essere semplicemente segno di cattiva gestione piuttosto che una forma di vessazione deliberata. Il primo passo da fare è quindi verificare l'esistenza di un sistema efficace e trasparente per l'attribuzione delle mansioni affinché ognuno si renda conto che non si fanno favoritismi e che nessuno viene sottoposto a maltrattamenti.

Comportamento

Sul lavoro si è spesso sotto pressione e questo può indurci a tratta bruscamente i colleghi. La soluzione? Capire perché ci comportiamo in un dato modo. Nello specifico, dobbiamo tenere presente quanto segue:

- **Fattori catalizzanti.** Le reazioni emotive sono innescate da qualcosa, e questo vale anche quando si inizia a maltrattare qualcuno. Talvolta ti senti così? Te la prendi con determinate persone o solo con certi tipi di persone? Ci sono situazioni particolari che fanno scattare la miccia? Sappi che il fattore scatenante potrebbe non essere immediato. Se ad esempio hai una riunione difficile con il comandante, sii consapevole di come ti fa sentire questa situazione, per evitare poi di prendertela con gli altri durante il tuo turno per sentirti meglio.

Se sei fortunato, puoi evitare alcuni dei fattori che scatenano un comportamento da 'bullo'. Anche se non ci riesci, puoi comunque riconoscerli in anticipo e decidere di reagire diversamente.

- **Pensa positivo.** Quando conosci i fattori che scatenano il tuo comportamento, puoi iniziare a rifletterci attentamente, passando così da una reazione negativa a una positiva. Ad esempio, se vedi che un lavoro è svolto al di sotto dello standard, non pensare subito: "Aspetta che metta le mani su quell'idiota!". Cerca invece di dire a te stesso: "Come posso aiutare quel ragazzo a fare un lavoro come si deve?".
- **Segnali di aggressività.** Il maltrattamento è un comportamento aggressivo. L'evoluzione ha programmato il nostro corpo per prepararlo alle aggressioni in modo da poter reagire efficacemente contro chi ci attacca. Il battito cardiaco aumenta. La pressione sanguigna aumenta. L'adrenalina inizia a scorrere. È facile riconoscere questi segnali quando accadono proprio a te. E quando accade, fai un bel respiro, dì a te stesso di calmarti e tutti questi preparativi automatici faranno marcia indietro.
- **Empatia.** Pensa all'impressione che puoi fare sugli altri. Mettiti nei loro panni. Non stare troppo vicino alle persone, si sentiranno minacciate. Non squadrarle dall'alto in basso. Non puntare loro il dito in faccia. Se sono inginocchiate o sedute, non incombere su di loro, abbassati al loro livello. Non importa quanto puoi essere irritato o frustrato, metticela tutta per non darlo a vedere.

Bulli, attenti a voi!

Maltrattare o molestare altre persone è un comportamento molto grave. Le vittime sono incoraggiate a segnalare l'accaduto. Queste denunce saranno oggetto di un esame attento e approfondito. A condizione che la denuncia sia fatta in buona fede, la compagnia prenderà provvedimenti e, se del caso, invocherà un procedimento disciplinare. Tale procedura è conforme ai principi enunciati nelle linee direttrici ETF - ECSA sull'eliminazione delle molestie e dei maltrattamenti sul luogo di lavoro. In alcuni casi si può arrivare al licenziamento, in altri ad un'azione legale.

Domande per chi dovesse rendersi conto di avere inflitto maltrattamenti

1. Pensi che il modo in cui tu svolgi un lavoro sia sempre quello giusto?
2. Hai assegnato un lavoro a una certa persona come sanzione disciplinare nei suoi confronti?
3. In tal caso, lo hai fatto ripetutamente o in modo sproporzionato?
4. Hai provato a criticare in modo costruttivo o ad offrire aiuto a quella persona affinché possa svolgere un lavoro migliore?
5. Definireste “severo” il vostro stile di gestione?
6. In tal caso, sei sicuro di essere “severo ma giusto”?
7. Puoi essere definito come uno che vuole sempre “tutto sotto controllo”?
8. Alzi spesso la voce con gli altri lavoratori?
9. Giustifichi le tue azioni verso i subalterni ricordando loro di aver ricevuto lo stesso trattamento all’inizio della tua carriera?
10. Hai mai ‘fatto banda’ contro qualcuno insieme ad altri?
11. Hai inviato email o messaggi su social media che possono essere ritenuti offensivi o inquietanti?
12. Hai letto la politica contro le molestie e i maltrattamenti della tua compagnia?

Domande per chi dovesse rendersi conto di avere inflitto molestie

1. Criticando una persona, hai mai aggiunto commenti riguardanti il genere, la razza, l’età, l’orientamento sessuale, la religione o la nazionalità?
2. Hai problemi per il fatto che ci sono donne a bordo?
3. Hai chiesto insistentemente a qualcuno un appuntamento o hai toccato qualcuno in modo inappropriato?
4. Sai che afferrare qualcuno è considerato un’aggressione e quindi un reato?
5. Hai mai inviato email o utilizzato i social media per imbarazzare o umiliare qualcuno?
6. Ti sei giustificato dicendo che le tue azioni erano “solo uno scherzo” o che “tanto lo fanno tutti”?
7. Hai mostrato o fatto circolare materiale che alcuni possono trovare offensivo, provocatorio, omofobo o razzista?
8. Hai fatto commenti sull’aspetto fisico, l’età o un’eventuale forma di disabilità di una persona?
9. Hai letto la politica contro le molestie e i maltrattamenti della tua compagnia?

NOTE ORIENTATIVE 3: PER GLI ALTI UFFICIALI

Le possibili conseguenze di maltrattamenti e molestie

In alcuni casi, le denunce formali di molestie e maltrattamenti possono apparire irritanti o persino una mancanza di rispetto. Ad esempio, come deve interpretare un comandante la denuncia di un cadetto sedicenne che ha subito maltrattamenti dal secondo ufficiale di macchina?

La domanda che si dovrebbero porre gli alti ufficiali in tali situazioni è se preferiscono esaminare la denuncia in modo adeguato e risolvere la questione, oppure se vogliono risolvere la situazione passando attraverso le vie legali – un procedimento che quasi certamente li coinvolgerà per il fatto di dover essere interrogati dall'avvocato del denunciante, e che potrebbe dimostrare la loro incompetenza gestionale nei confronti dei colleghi, della compagnia e, in date circostanze, anche dell'opinione pubblica.

Le compagnie di navigazione devono sopravvivere e prosperare in un mercato altamente competitivo, con conseguente forte pressione sui costi. Per questo hanno bisogno di navi che funzionano in modo efficiente. Avere bulli a bordo rende più difficile la situazione. Inoltre, è difficile trovare bravi marittimi, e addestrarli costa. Pertanto non ha alcun senso, dal punto di vista sia etico sia economico, correre il rischio di perdere quelle persone, lasciandole alla concorrenza, o addirittura che siano costrette a lasciare il settore a causa dei maltrattamenti subiti.

In una minoranza di casi chi infligge molestie o maltrattamenti lo fa intenzionalmente e prova piacere nel farlo. Alcuni studi mostrano che vi è una notevole sovrapposizione tra comportamento bullistico e comportamento psicopatico. Tuttavia, in molti casi tali azioni sono inconsapevoli e sono il risultato di stili di gestione ormai sorpassati. Pertanto, un valido contributo all'eliminazione del problema potrebbe essere l'adozione di stili di gestione che non coinvolgano comportamenti aggressivi o intimidatori..

Instaurare l'ambiente giusto

Prevenire è sempre meglio che curare. I maltrattamenti e le molestie sono comportamenti spiacevoli e distruttivi. A parte le questioni etiche e le conseguenze sugli individui, il problema è che pregiudicano l'efficienza e la sicurezza delle attività a bordo. Che cosa possono fare gli alti ufficiali per impedire tali comportamenti? Di seguito alcuni consigli:

- 1 **Essere consci dei potenziali problemi.** La moderna gestione riconosce che persone di differenti culture possano avere una diversa sensibilità, e gli alti ufficiali dovrebbero rendersi conto che alcune persone hanno minore capacità di reagire e difendersi. Certe persone spesso vengono sottoposte a maltrattamenti perché si differenziano dalla massa. Vi sono membri dell'equipaggio con questo profilo? Ad esempio, una donna sola, qualcuno di etnia diversa, un ebreo ortodosso ... A bordo vi sono persone alla loro prima esperienza? Vi sono ufficiali a bordo che non hanno mai lavorato prima d'ora con determinati gruppi etnici? Qualche fatto riportato nelle ultime notizie potrebbe indurre a maltrattare qualcuno?
- 2 **Politica e procedure.** La politica della compagnia sui maltrattamenti e le molestie è ben definita? È stata comunicata a tutte le persone presenti a bordo? Chi si trova a bordo sa che può fare una denuncia in modo riservato per maltrattamenti e molestie subiti, e che questa sarà presa in esame, con possibilità di eventuali provvedimenti disciplinari? Queste persone sanno a chi rivolgersi per segnalare eventuali maltrattamenti?
- 3 **Sistemi.** Un'attribuzione iniqua delle mansioni è sinonimo di maltrattamento e molestia. Si impartisce a qualcuno più di quanto gli spetterebbe in termini di lavori sgradevoli o insignificanti, inferiori alle sue competenze professionali, oppure viene negata la possibilità di svolgere lavori interessanti in grado di migliorare le loro competenze e farli avanzare nella carriera, o viene assegnato loro così tanto lavoro che non riescono a venirne a capo.
I ruoli e le responsabilità sulla nave sono definiti in modo chiaro? Le procedure di lavoro sono chiaramente definite e rispettate? Esistono sistemi equi e trasparenti per l'attribuzione delle mansioni?
- 4 **Primi segnali.** I responsabili della gestione di tali situazioni sanno esattamente:
 - **Cosa cercare?** In parte, si tratta di rendersi conto di segnali informali che manifestano un'atmosfera avvelenata, come quando le persone appaiono depresse o restie a comunicare.
Inoltre, quando certe persone vengono maltrattate, accade spesso che il loro rendimento cala. Il pericolo evidente è che questo possa essere interpretato come un problema disciplinare, soprattutto se il maltrattatore si trova in una posizione tale da incoraggiare questa interpretazione. Nelle indagini sullo scarso rendimento a bordo, è molto importante ascoltare entrambe le versioni della storia, cercando di identificare le cause principali.
 - **Cosa fare?** Chi è soggetto a maltrattamenti o molestie spesso si sente isolato, impotente e restio a credere che segnalando il fatto la situazione migliorerà. Queste persone tendono a identificare il maltrattatore con la compagnia e pensano che una denuncia servirà solo a peggiorare la situazione. Pertanto, quando gli alti ufficiali riscontrano prove evidenti di maltrattamenti o molestie, è molto importante che sappiano dimostrare di sapere esattamente cosa fare, e che siano pronti a prendere provvedimenti.

Gestire una denuncia

Di seguito sono riportate alcune linee guida per la gestione delle denunce relative a maltrattamenti e molestie. La procedura della compagnia o qualsiasi legislazione nazionale hanno ovviamente la precedenza rispetto a questa guida in caso di discrepanze.

Generalità

- 1 Procedura della compagnia.** Ci deve essere la massima chiarezza sulla procedura della compagnia relativa alla gestione delle denunce di maltrattamenti o molestie e su come questa si collochi nell'ambito delle procedure disciplinari. Nello specifico, è necessario comprendere:
 - I limiti della propria autorità.
 - Se alla persona che sporge denuncia e alla persona denunciata è consentito essere accompagnate da qualcun altro in caso di investigazione e in tal caso qual è esattamente il ruolo dell'accompagnatore.
 - La direzione a terra deve essere informata di tutti gli incidenti. Qualora l'effettivo della nave fosse esiguo, è consigliabile avere a terra un punto di contatto, disponibile per i membri dell'equipaggio che intendono segnalare incidenti.
- 2 Le linee direttrici ETF - ECSA sull'eliminazione delle molestie e dei maltrattamenti sul luogo di lavoro.** La procedura della compagnia si conformerà strettamente ai principi enunciati in queste linee guida. Pertanto vi sarà molto utile prenderne conoscenza.
- 3 Delicatezza.** In molti casi dovete essere preparati a forti emozioni. La persona che sporge denuncia sarà certamente sconvolta o alterata. Di fronte alla denuncia, è probabile che il presunto maltrattatore sia irritato e sulla difensiva. Tenete presente che quando le persone sono emotivamente alterate, tendono a non ascoltare e hanno difficoltà a esprimersi razionalmente. È necessaria tanta pazienza per andare fino in fondo a simili situazioni.

La persona che sporge denuncia

- 1 Ambiente.** È importante garantire la privacy e, per quanto possibile, mettere la persona a proprio agio.
- 2 Spiegare la procedura.** Prima di entrare nei dettagli della denuncia, è opportuno spiegare a chi denuncia che:
 - La procedura prevede di fare domande e prendere note. Ciò non vuol dire che non si crede alla loro storia. Lo scopo è accertare i fatti in modo particolareggiato.
 - Una volta ascoltata la dichiarazione e formulate varie domande per essere certi di aver compreso chiaramente il problema, parlerete con il presunto maltrattatore ed eventualmente anche con altre persone.

- Qualunque sia la conclusione finale, anche in caso di insufficienza di prove per poter prendere ulteriori provvedimenti, questa non dovrà avere ripercussioni negative su chi denuncia.
- 3 **Accertare i fatti.** A tale scopo:
- Formulate domande aperte per incoraggiare la persona a parlare. Ad esempio: *“Che cosa è accaduto?”*, *“Come hai reagito?”*, *“Dove è avvenuto il fatto?”*, *“Chi altro era presente?”*. Formulate domande chiuse per definire meglio fatti importanti. Ad esempio: *“Ti ha toccato?”*
 - Formulate domande per testare la vostra comprensione. Ad esempio: *“Stai dicendo che le cose sono peggiorate?”*.
 - Riepilogate per essere certi di avere davvero compreso tutto ciò che è stato detto.
- 4 **Delineare le fasi successive.** Non appena siete certi di aver compreso la denuncia, illustrate alla persona le fasi successive, indicando anche il tempo necessario per portare a termine l’indagine. In questa fase chiedete alla persona di cercare di mantenere un rapporto di lavoro quanto più possibile normale con il presunto molestatore. Dovete inoltre far presente che ulteriori maltrattamenti o il ricorso a mezzi coercitivi vanno segnalati immediatamente.

Il presunto maltrattatore

Ancora una volta deve essere seguita la procedura della compagnia. Tutte queste procedure si basano su determinati principi di giustizia naturale, e in particolare:

- tutti gli individui devono essere informati sulla natura della causa promossa contro di loro
- deve essere condotta un’indagine imparziale e approfondita
- agli individui deve essere concesso tempo e data l’opportunità di rispondere alle accuse nei loro confronti
- deve essere concessa loro l’opportunità di chiedere scusa

È preferibile iniziare mettendo in guardia i presunti maltrattatori sugli sviluppi della situazione. Ciò significa che dovete spiegare, senza peraltro fornire dettagli, che è stata sporta denuncia nei loro confronti e che volete discutere con loro i fatti nel corso di una riunione che si terrà, diciamo, al termine del loro turno di guardia. Spiegate loro che si tratta di un colloquio formale di carattere disciplinare e che, se la procedura lo consente, possono essere accompagnati da un’altra persona. È anche importante avvisare i presunti molestatore di non discuterne con nessuno prima della riunione, ad eccezione della persona che li accompagnerà.

Il procedimento disciplinare consta di quattro fasi:

- 1 **Indagare.** Durante il colloquio:

- Illustrate le regole fondamentali. Passate rapidamente in rassegna lo scopo del colloquio, la modalità di svolgimento e il ruolo che i presenti dovranno assumere.
 - Riepilogate i fatti nel modo in cui li avete compresi.
 - Cercate risposte. Fate domande. Sondate. Ascoltate. Testate la vostra comprensione e riepilogate ciò che è stato detto.
- 2 Accertare i fatti.** È possibile che a questo punto dobbiate aggiornare la riunione per ottenere prove da altre persone.
- 3 Agire.** Quando siete certi di avere un quadro chiaro e preciso della situazione, verificate i limiti della vostra autorità, decidete cosa fare e spiegate al presunto maltrattatore.

Qualora riteniate valida la motivazione della denuncia, se è possibile, concordate i fatti con l'individuo. Ma ricordate che non è una trattativa. La decisione spetta a voi. È essenziale che la persona comprenda:

- i provvedimenti che intendete prendere
- le ragioni della scelta
- il diritto di ricorso e la modalità di procedere
- in che modo sarà monitorato d'ora innanzi il suo comportamento
- in caso di cyberbullismo, sottolineate che l'uso dei dispositivi di comunicazione della compagnia per tali scopi costituisce grave infrazione al codice di condotta della compagnia

Cercate di fare in modo che il successivo rapporto di lavoro tra questa persona e chi ha sporto denuncia sia reso il più agevole possibile, date le circostanze.

4 Follow-up.

- Mettete a verbale ciò che avete fatto.
- Comunicate queste informazioni alla persona che ha sporto denuncia e ad altri soggetti eventualmente interessati, come l'ufficio a terra.
- Monitorate le azioni intraprese.

Domande di supporto per alti ufficiali

1. L'attribuzione delle mansioni che rientrano nelle vostre responsabilità è stata indicata in modo chiaro?
2. Siete in grado di riconoscere i sintomi di una persona che si sente depressa, sola o vulnerabile?
3. Avete notato se alcune persone mostrano un calo nel rendimento?
4. Definireste "severo" il vostro stile di gestione?
5. In tal caso, ciò include sminuire gli sforzi di una persona o denigrare la sua personalità?

6. Ritenete che alcuni membri dell'equipaggio abbiano un "problema di atteggiamento"?
7. In tal caso, siete certi che questo abbia inciso concretamente sulla loro capacità di svolgere le mansioni?
8. Conoscete le nove caratteristiche tutelate?
9. Conoscete perfettamente la politica sulle molestie e i maltrattamenti della compagnia e le linee direttrici ETF - ECSA sull'eliminazione delle molestie e dei maltrattamenti sul luogo di lavoro?
10. Questa politica è conosciuta e accessibile a chiunque a bordo?
11. Siete disposti a investire tempo e trovare una collocazione per indagare e risolvere denunce?

NOTE ORIENTATIVE 4: CAMBIARE CULTURA

Non molto tempo fa, mettersi alla guida dopo aver bevuto alcuni bicchieri era considerato un'imprudenza o una sciocchezza, ma era ancora socialmente accettabile. La gente guidava in stato di ebbrezza e poi sperava di "farla franca", eventualmente con l'appoggio di amici o colleghi. Adesso non più. Oggi, non sono le sanzioni penali che inducono gli automobilisti a rimanere sobri, ma piuttosto la disapprovazione dei loro conoscenti. Cambiamenti simili sono avvenuti riguardo al fumo, al modo di trattare le persone disabili e all'atteggiamento nei confronti delle relazioni omosessuali. Lo stesso avverrà per i maltrattamenti e le molestie. Nonostante le persone siano riluttanti al cambiamento, il cambiamento è inevitabile. L'eliminazione dei maltrattamenti e delle molestie sarà un cambiamento per il meglio che permetterà di creare ambienti di lavoro più produttivi e armoniosi.

I maltrattamenti e le molestie sono il lascito di una cultura obsoleta e controproducente. In un mercato altamente competitivo, ci si deve opporre a tutto ciò che compromette l'operatività delle navi in termini di efficienza. Per di più, tutto ciò che provoca l'allontanamento di personale ben addestrato comporta un esaurimento di risorse.

Le imprese operano in un ambiente sempre più internazionale. Nelle attività basate a terra, come il settore finanziario, l'industria petrolifera, nonché le grandi società di gestione e consulenza, e gli studi legali, vi sono spesso persone di diverse nazionalità che lavorano fianco a fianco. Trattare tutti i dipendenti, indipendentemente dalle loro origini, con dignità e rispetto, è indice di buon senso, sia dal punto di vista etico che economico.

APPROFONDIMENTI

Le linee direttrici ETF - ECSA sull'eliminazione delle molestie e dei maltrattamenti sul luogo di lavoro si possono trovare qui: www.itfglobal.org/etf/index.cfm

Siti web utili:

Bully OnLine - www.bullyonline.org

ECSA - www.ecsa.eu

The International Transport Workers' Federation - www.itfglobal.org

Nautilus - www.nautilusint.org

NHS - www.nhs.uk/Livewell/workplacehealth

Pubblicazioni utili:

ACAS Guide for Employees – Bullying and Harassment at Work
Available from www.acas.org.uk

Fighting Back: Overcoming Bullying in the Workplace, David Graves

Nasty People, Jay Carter

Sexual Harassment in the Workplace (eBook), Mary L Boland

