

DIVERSITÀ ED INCLUSIONE

Come parte integrante del quadro per la corretta gestione delle risorse umane delle Organizzazioni, secondo i requisiti UNI ISO 30415



Giovanna Raffaella Stumpo
 Avvocato del Foro di Milano, Giornalista pubblicista e Formatore accreditato, è Project Management e Consulente Sistemi di Gestione ISO e relative certificazione ISO di Studi professionali, Network multidisciplinari e Società di servizi in tutta Italia

www.giovanastumpo.com

Dall'estate scorsa, le Organizzazioni virtuose hanno un nuovo strumento a disposizione per rendere maggiormente efficiente la gestione delle risorse umane in allineamento alle evoluzioni del contesto premiante gli approcci più imparziali, inclusivi e socialmente responsabili, nel pieno riconoscimento della componente valoriale del cliente interno, anche come leva per crescere in innovazione e migliorare in resilienza, sostenibilità e reputazione.

A settembre 2021 infatti, l'UNI (Ente italiano di normazione tecnica) ha adottato la versione nazionale della ISO 30415:2021 *Human resource management – Diversity ed Inclusion*, che esprime le linee guida su Diversità ed Inclusione (D&I) applicabili a tutti i tipi di Organizzazione, tanto pubbliche che private, che governative o non governative (ONG), ed indipendentemente da dimensioni, tipo, attività, settore merceologico di riferimento.

Pertinente agli Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda ONU 2030 Parità di genere (5), Lavoro dignitoso e crescita economica (8), Industria, innovazione ed infrastrutture (9) e Riduzione delle disuguaglianze, ed allineata ai principi dei diritti umani sul lavoro (10), la UNI ISO 30415:2021 esprime i prerequisiti per integrare la D&I in ambiente lavorativo, indicando obiettivi, azioni, approcci e misure, utili alla valorizzazione della diversità, alla promozione dello sviluppo di un posto di lavoro inclusivo, al rispetto ed al riconoscimento delle idee e del contributo di tutte le parti interessate rilevanti.

Ambito applicativo della norma tecnica su D&I

Prerequisiti di D&I: la UNI ISO 30415 concerne tutto il ciclo di vita della gestione delle risorse umane, oltretutto i principali processi di business comuni a tutte le Organizzazioni – ivi compresi quelli di gestione dei rischi, di progettazione e sviluppo del prodotto/servizio, di relazione con la catena della fornitura e gli stakeholder esterni – orientandoli ai valori di fiducia, equità, imparzialità, trasparenza, rispetto e parità. Prerequisiti fondamentali della D&I, a norma UNI ISO 30415 sono infatti:

- I** l'impegno nel riconoscere e valorizzare le diversità,
- II** la promozione del ricorso a sistemi, politiche, pratiche ed operazioni di *governance inclusivi*;
- III** l'agire in modo etico e socialmente responsabile, promuovendo l'impegno produttivo ed il lavoro dignitoso per tutti;
- IV** il lavorare in modo inclusivo, consentendo un posto di lavoro accessibile e rispettoso, e che favorisca l'inclusione ed il senso di appartenenza;
- V** il ricorrere a metodi di comunicazione inclusivi ed aperti ad una diversità di stakeholder;
- VI** la propensione a sostenere e difendere D&I anche mediante la promozione di apposite pratiche organizzative e nelle relazioni con parti interessate esterne.

Cultura dell'inclusione: in allineamento a quanto sopra, la norma tecnica richiede primariamente ai Vertici di individuare principi ed obiettivi di

“La norma tecnica indica le azioni da mettere in campo e gli strumenti di misura necessari a verificare la capacità di raggiungere i risultati attesi”

D&I, da integrarsi con missione, visione e valori oltreché nelle politiche, nei processi e nelle pratiche interne; con adozione di una vera e propria “cultura dell’inclusione” da applicarsi all’intero “ciclo di vita” del processo di gestione delle risorse umane ed all’organizzazione dei suoi principali processi interni. La norma tecnica indica le azioni da mettere in campo e gli strumenti di misura necessari a verificare la capacità di raggiungere i risultati attesi. E ciò, anche in relazione al requisito dell’impegno della Direzione a rendere disponibili risorse, tempo, supporto e finanziamenti adeguati alle iniziative e le attività di D&I.

Si forniscono in proposito alcune definizioni estratte dalla norma tecnica in esame che aiutano nella comprensione e nello sviluppo della “cultura inclusiva” (v. DEFINIZIONI UNI ISO 30415). ➤

DEFINIZIONI UNI ISO 30415

Diversità: caratteristiche di differenze e similarità tra persone, che influenzano identità e prospettive che le persone apportano quando interagiscono sul lavoro. Le dimensioni della diversità comprendono caratteristiche demografiche, altre caratteristiche personali della forza lavoro (ad es. età, disabilità, sesso, orientamento sessuale, genere/identità di genere, razza, colore, nazionalità, origine etnica o nazionale, religione o credenza) nonché caratteristiche legate al contesto socio-economico. Queste sono spesso dimensioni

identificate e concordate, e possono essere associate a requisiti legali in giurisdizioni differenti.

Inclusione/inclusività: pratica di includere tutti gli stakeholder nei contesti organizzativi.

L'inclusione: i) può coinvolgere stakeholder di diversi gruppi che sono accettati, accolti e messi in condizioni di “avere una voce” e sviluppare un senso di appartenenza; ii) può comportare l'offerta di opportunità alle persone in base a loro conoscenze, abilità e capacità, nonché l'accesso a risorse che consentono la loro partecipazione

Cultura dell'inclusione: valori, credenze e pratiche che influenzano condotta e comportamenti di persone e Organizzazioni mediante l'inclusione, la valorizzazione di prospettive e contributi della più ampia gamma di stakeholder.

Organizzazione inclusiva: Organizzazione che consente un accesso imparziale ed equo a lavori, carriere, opportunità di apprendimento e sviluppo e, attraverso i suoi rapporti con la propria forza lavoro e con altri stakeholder, promuove un senso di connessione e rispetto reciproco. Essa è inoltre rafforzata attraverso il quadro, le politiche, i processi e le pratiche di D&I interni.

Comportamento inclusivo: condotta che promuove l'inclusione. Le Organizzazioni possono creare condizioni che incoraggiano un comportamento inclusivo. Del pari, gli individui all'interno di un'Organizzazione ➤

dimostrano un comportamento inclusivo quando permettono a tutti di “avere una voce”, accettando e valorizzando punti di vista e contributi di ogni stakeholder.

Equità: principio secondo cui le politiche, i processi e le pratiche dovrebbero essere applicati in modo imparziale ed in base al riconoscimento delle esigenze individuali. **Imparzialità:** principio secondo cui ognuno dovrebbe essere soggetto a procedure eque e, per quanto possibile, prive di pregiudizio sistematico.

Parità: stato di parità, in particolare per quanto riguarda la condizione sociale, i diritti, le opportunità o i risultati.

Accessibilità: misura in cui ambienti di lavoro, sistemi e prodotti/servizi dell'Organizzazione sono accessibili e possono essere utilizzati dalla più ampia gamma di persone.

Lavoro dignitoso: lavoro svolto in condizioni di libertà, equità, sicurezza e dignità umana.

Pregiudizio: tendenza, inclinazione o opinione preconcetta o non ragionata che impedisce il giudizio imparziale. Il pregiudizio può essere inconscio, conscio o sistematico.

Voce (“avere una voce”): modo in cui le persone comunicano le loro opinioni ed influenzano le questioni che li riguardano. La voce: i) può includere opinioni della forza lavoro su questioni occupazionali e organizzative, il che può permettere alle persone di partecipare ed essere coinvolte nell'influenzare il processo decisionale organizzativo; ii) può essere manifesta attraverso meccanismi formali e informali, tra cui indagini sul coinvolgimento, gruppi di dipendenti, consultazioni e trattative con rappresentanti della forza lavoro, sindacati o comitati aziendali ove esistenti; iii) può includere comunicazioni da parte di clienti, persone nella catena di fornitura e altri stakeholder esterni, esprimendo aspettative e preoccupazioni.

Struttura quadro per la D&I: L'efficacia applicativa della “cultura inclusiva” si esprime attraverso la capacità dei Vertici fare in modo che tutti i comportamenti delle persone interne siano allineate alla componente valoriale della D&I dell'Organizzazione. La norma tecnica espressamente richiama sul punto il concetto di “responsabilità individuali” (i.e. cit. testuale: *“Ognuno ha la responsabilità di: trattare con rispetto e imparzialità colleghi, clienti, fornitori e altri stakeholder; soddisfare le aspettative in materia di principi e obiettivi di D&I; comportarsi in modo inclusivo, promuovendo attivamente l'inclusione, la fiducia ed un senso di appartenenza; esprimere preoccupazioni e contrastare comportamenti inappropriati”*). Di più, è onere della Direzione strutturare la delega delle responsabilità e dei compiti dell'organizzazione inclusiva a tutti i diversi livelli funzionali; adoperandosi in modo che la “cultura dell'inclusione” permei più in generale i comportamenti di tutti i membri interni ed anche si estenda ai comportamenti ed alle relazioni con i principali referenti esterni. In proposito, la norma tecnica fornisce le istruzioni per dotarsi di un “quadro di D&I”, ossia di una struttura di supporto utile per contestualizzare, gestire e promuovere l'inclusione in modo strategico ed inter-funzionale da applicare in modo attento in particolare:

- al processo di gestione delle risorse umane, nel suo intero “ciclo di vita” e nelle fasi più rilevanti per il lavoratore;
- alle “attività core” del business (i.e. progettazione e sviluppo dei prodotti/servizi);
- al processo di comunicazione esterna;
- alla gestione della catena di fornitura ed approvvigionamenti;
- alle relazioni con gli stakeholder esterni.

In proposito possono risultare utili i concetti importanti estratti dalla norma tecnica in esame di ausilio nella realizzazione della “**struttura quadro della D&I**” per la cui lettura rimandiamo al blog AIDP (blog.aidp.it). ■