

SCHEDA DI RILEVAZIONE SUL FENOMENO DEL MOBBING IN FRIULI VENEZIA GIULIA

DATI DEI PUNTI DI ASCOLTO ACCREDITATI

giugno-dicembre 2007

La presente scheda è stata curata da **Chiara Cristini**, esperta dell'Agenzia regionale del lavoro della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia

INDICE

1. PRESENTAZIONE	5
2. I DATI	6
3. CONCLUSIONI	10

1 PRESENTAZIONE

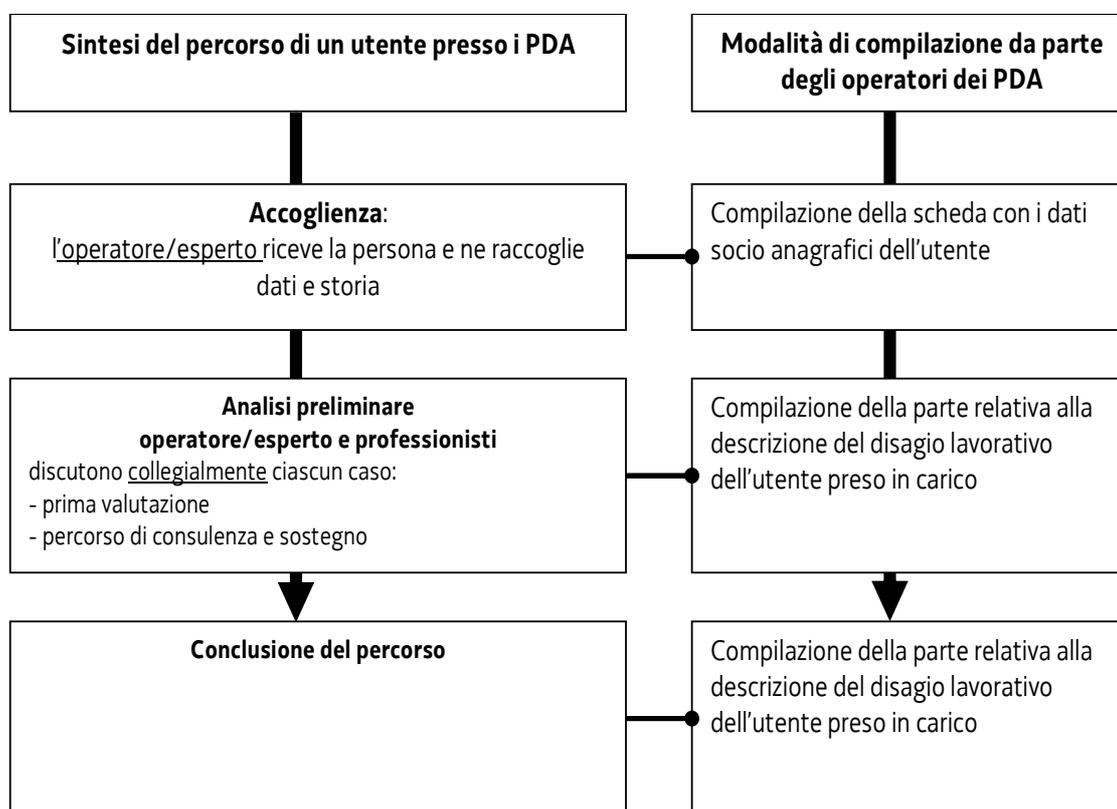
Nel corso del 2007 sono stati attivati cinque Punti di Ascolto accreditati dalla Regione Friuli Venezia Giulia in base alla L.R. 7/2005: il progetto "Rete di aiuto" con soggetto capofila Ust-Cisl di Pordenone, il progetto "Mobbing? No grazie" avente come soggetto capofila CCDL-UIL di Trieste, il Progetto "MOB- Mobbing and Organizational Behaviour" con capofila il Comune di Trieste e i progetti "Azioni di intervento contro le molestie morali e psico-fisiche nell'ambiente di lavoro" con soggetti capofila le Province di Udine e Pordenone.

Tali sportelli hanno seguito una tempistica di attivazione diversificata: se in alcuni casi infatti i Punti di Ascolto sono stati resi operativi in tempi brevi, a partire dalla comunicazione di concessione del cofinanziamento regionale, altri hanno impiegato tutti interi i sei mesi, previsti come tempo massimo di avvio, per dotarsi in concreto delle strutture e delle risorse che si erano impegnati a mettere a disposizione.

Un primo incontro tra i responsabili dei progetti approvati, la Commissione e l'Agenzia regionale del lavoro si è tenuto nel mese di marzo del 2007, durante il quale è stata condivisa la bozza di scheda per la rilevazione dei dati relativi agli utenti dei Punti di Ascolto accreditati sulla quale si basa l'analisi presentata nel documento.

Successivamente la Scheda di monitoraggio validata è stata inviata a tutti i Punti di Ascolto, accompagnata da una sintetica guida alla compilazione in cui si è ricordato come la scheda (resa anonima) non dovesse essere auto compilata dall'utente, ma per step paralleli al percorso di sostegno attivato. Pertanto si è specificato come l'operatore in fase di accoglienza possa raccogliere solo i dati socioanagrafici dell'utente e alcuni elementi relativi all'azienda in cui la persona ritiene si sia sviluppato il disagio. Solo successivamente gli esperti/specialisti, durante e al termine del percorso, inseriscono i dati relativi al disagio sintetizzando gli elementi che normalmente raccolgono durante gli incontri di sostegno e aiuto.

Fig.1 Percorso di accoglienza e compilazione della scheda di monitoraggio. Schema di sintesi



L'obiettivo di questo specifico monitoraggio (e dunque dello strumento adottato) non è quello diagnostico, relativo al singolo caso, ma quello di rilevare quanto sia diffuso e quali caratteristiche presenti il disagio lavorativo di coloro che si sono rivolti agli sportelli accreditati, cercando di cogliere la relazione con il mercato del lavoro locale e fornire anche elementi utili per valutare l'impatto del servizio.

Lo strumento di rilevazione, di conseguenza, è stato costruito sì da registrare – tra gli utenti dei Punti di Ascolto accreditati – non solo quei casi in cui siano presenti quelle caratteristiche normalmente assimilabili a un possibile situazione di mobbing, ma anche qualora la molestia o vessazione subita dall'utente del Punti di Ascolto sia riconducibile ad altra problematica (violazione di diritti, altre forme di disagio lavorativo, ecc.)

Pertanto, le tabelle di seguito presentate fotografano il fenomeno del mobbing così come registrato dagli operatori dei sei Punti di Ascolto accreditati del Friuli Venezia Giulia. In particolare i dati, riferiti al secondo semestre del 2007, si riferiscono alle schede di quegli utenti il cui percorso con i Punti di Ascolto è stato considerato concluso, ovvero sia nel caso in cui gli operatori e i professionisti hanno individuato un quadro assimilabile al mobbing, sia nel caso in cui abbiano ravvisato altra forma di disagio sul luogo di lavoro. Alcuni Punti di Ascolto hanno indicato anche i casi in cui il quadro complessivo non aveva portato a un quadro preciso del disagio manifestato attraverso i colloqui dalla persona.

Le schede non rilevano invece i casi ancora in itinere, ovvero quando gli utenti sono ancora seguiti dai professionisti.

Infine, si evidenzia il fatto che, data la numerosità dell'universo di riferimento (pari complessivamente a 98 casi), si è ritenuto di riportare nelle tabelle solo i valori assoluti e non quelli percentuali.

2 I DATI

Seguendo la procedura precedentemente descritta, i Punti di Ascolto hanno compilato 98 schede, relative all'utenza presa in carico con un percorso di sostegno. Di questi, 61 riguardano donne e 37 afferiscono a utenza maschile. In particolare, i casi in cui gli esperti hanno ravvisato le caratteristiche di un possibile quadro di mobbing sono complessivamente 46 (di cui 32 riguardanti donne e 14 uomini), mentre per 30 persone (13 maschi e 17 femmine) le situazioni sono state ricondotte ad altre forme di malessere lavorativo.

Rimane ancora da approfondire la natura del disagio di 22 casi (10 maschi e 12 femmine).

Tab. 1 Utenti monitorati presso i Punti di ascolto, per genere e possibili casi di mobbing

	Maschi	Femmine	Totale
Possibile caso di mobbing	14	32	46
Casi esaminati e non riconducibili a mobbing	13	17	30
Casi ancora dubbi	10	12	22
Totale utenti monitorati	37	61	98

Fonte: elab. Agenzia regionale del lavoro su dati rilevati dai Punti di Ascolto

Aggregando i dati dei Punti di Ascolto a livello provinciale, presso i due sportelli del Pordenonese sono stati monitorati 36 casi, tra i quali 22 presentano le caratteristiche di un possibile caso di mobbing, mentre 14 situazioni sono riconducibili ad altre fattispecie di disagio lavorativo.

I due Punti di Ascolto accreditati in provincia di Trieste hanno permesso di rilevare 43 casi e tra questi 21 presentano gli elementi caratteristici di una possibile situazione di mobbing.

Nel Punti di Ascolto di Udine tra le 19 schede pervenute i casi che presentano caratteristiche assimilabili a sospetto mobbing sono 5.

Tab. 2 Utenti e possibili casi di mobbing riaggregati per provincia dei Punti di ascolto

		PN	TS	UD	Totale complessivo
Maschi	Possibile caso di mobbing	8	3	3	14
	Casi esaminati e non riconducibili a mobbing	7	1	5	13
	Casi ancora dubbi	0	10	0	10
	Totale	15	14	8	37
Femmine	Possibile caso di mobbing	12	18	2	32
	Casi esaminati e non riconducibili a mobbing	9	2	6	17
	Casi ancora dubbi	0	9	3	12
	Totale	21	29	11	61
Maschi e Femmine	Possibile caso di mobbing	20	21	5	46
	Casi esaminati e non riconducibili a mobbing	16	3	11	30
	Casi ancora dubbi	0	19	3	22
	Totale complessivo	36	43	19	98

Fonte: elab. Agenzia regionale del lavoro su dati rilevati dai Punti di Ascolto

La distribuzione degli utenti e dei sospetti casi di mobbing per età evidenzia un addensamento tra i lavoratori maturi, con oltre 50 anni (21 casi di mobbing su 35 utenti di questa fascia d'età), seguita dalla classe immediatamente più giovane, di quarantenni (10 casi di mobbing e 29 utenti). Tra i trentenni i casi presi in carico sono stati 24 e tra questi 9 i quadri riconducibili a possibile mobbing. Infine, tra i più giovani, si registrano 10 utenti e 6 casi di presunto mobbing.

Tab. 3 Utenti, per genere e classi di età

	utenti			di cui possibili casi di mobbing		
	M	F	Totale	M	F	Totale
meno di 30	1	9	10	1	5	6
30-39	7	17	24	2	7	9
40-49	12	17	29	2	8	10
oltre 50	17	18	35	9	12	21
Totale	37	61	98	14	32	46

Fonte: elab. Agenzia regionale del lavoro su dati rilevati dai Punti di Ascolto

Considerando gli utenti, prevalgono – sia tra i maschi, sia tra le femmine – soggetti con un diploma superiore (50 su 98), seguiti da coloro che hanno la licenza media (27 persone).

Tab. 4 Utenti per genere e titolo di studio

	M	F	Totale
Lic elementare	2	3	5
Lic media	11	16	27
Dipl superiore	20	30	50
Laurea	3	12	15
Titolo non indicato	1	0	1
Totale utenti	37	61	98

Fonte: elab. Agenzia regionale del lavoro su dati rilevati dai Punti di Ascolto

Considerando il ramo di attività in cui sono inseriti gli utenti, 48 provengono dai servizi (tra cui prevalgono le donne), 32 dall'industria (con una prevalenza maschile), 14 – quasi tutte donne – dal commercio.

Rispetto alla distribuzione dell'utenza, i Punti di Ascolto ravvisano elementi di un possibile quadro di mobbing in quasi la metà dei casi presi in esame: 23 utenti su 48, e tra questi sono quasi tutte donne (20 su 23). Nell'industria sono 18 i possibili casi di mobbing, di cui 10 a carico di maschi e 8 femmine.

Nel commercio sono stati riconosciuti 3 casi assimilabili al mobbing (di cui 2 donne e 1 uomo).

Tab. 5 Utenti per genere e attività economica

	utenti			di cui possibili casi di mobbing		
	M	F	Totale	M	F	Totale
Commercio	2	12	14	1	2	3
Servizi	13	35	48	3	20	23
Industria	20	12	32	10	8	18
Ramo d'attività non indicato	2	2	4	0	2	2
Totale	37	61	98	14	32	46

Fonte: elab. Agenzia regionale del lavoro su dati rilevati dai Punti di Ascolto

Provengono dal settore privato oltre tre quarti degli utenti (75 su 98), dalla pubblica amministrazione in 22. Sono stati riconosciuti come possibili casi di mobbing 33 (di cui 13 maschi e 20 femmine) nel privato e 13 nel pubblico (di cui 12 donne e 1 uomo).

Tab. 6 Utenti per genere e settore

	utenti			di cui possibili casi di mobbing		
	M	F	Totale	M	F	Totale
Settore privato	32	43	75	13	20	33
Settore pubblico	5	17	22	1	12	13
Settore non indicato	0	1	1	0	0	0
Totale	37	61	98	14	32	46

Fonte: elab. Agenzia regionale del lavoro su dati rilevati dai Punti di Ascolto

La distribuzione degli utenti per classe dimensionale d'impresa vede prevalere lavoratori della piccola azienda, con meno di 25 addetti (pari a 39 persone), 33 inseriti in grandi realtà organizzative (oltre 100 dipendenti) e 23 nelle classi comprese tra 25 e 100 addetti.

Rispetto alle segnalazioni degli utenti, casi assimilabili a mobbing sono tuttavia riconosciuti in maggior numero nelle grandi organizzazioni (20 casi), quindi nelle piccole imprese (14 possibili casi di mobbing) e medie (12 casi).

Tab. 7 Utenti per genere e dimensione d'impresa

	utenti			di cui possibili casi di mobbing		
	M	F	Totale	M	F	Totale
Meno di 25 addetti	14	25	39	5	9	14
Da 25 a 100 addetti	8	15	23	3	9	12
Oltre 100 addetti	14	19	33	6	14	20
Classe dimensionale non indicata	1	2	3	0	0	0
Totale	37	61	98	14	32	46

Fonte: elab. Agenzia regionale del lavoro su dati rilevati dai Punti di Ascolto

Si è considerato anche l'orario di lavoro come possibile elemento di analisi del fenomeno. La composizione dell'utenza rileva 15 casi di part time e 82 di full time. Rapportando i casi di ipotesi di mobbing, sembra tuttavia più frequente tra i lavoratori a tempo pieno (42 casi possibili di mobbing su 82 utenti).

Tab. 8 Utenti per genere e orario

	utenti			di cui possibili casi di mobbing		
	M	F	Totale	M	F	Totale
Full time	33	49	82	12	30	42
Part time	3	12	15	2	2	4
non indicato	1	0	1	0	0	0
Totale	37	61	98	14	32	46

Fonte: elab. Agenzia regionale del lavoro su dati rilevati dai Punti di Ascolto

L'inquadramento degli utenti e dei casi di possibile mobbing evidenzia da un lato una prevalenza di impiegati (32, di cui 27 donne), seguiti dagli operai generici (24, di cui 13 maschi). Seguono quindi 13 operai specializzati, 10 quadri, 4 dirigenti e 2 apprendisti.

I casi di sospetto mobbing invece sono lievemente superiori tra gli operai generici (12) rispetto a quanto rilevato tra gli impiegati (11), tuttavia rapportati all'utenza, elevata incidenza si ha tra utenza e possibile mobbing tra i dirigenti (3 ipotesi di mobbing su 4 utenti) e i quadri (7 possibili mobbizzati su 10 utenti).

Tab. 9 Utenti per inquadramento

	Utenti			di cui possibili casi di mobbing		
	M	F	Totale	M	F	Totale
Dirigente	1	3	4	1	2	3
Quadro	4	6	10	2	5	7
Impiegato	5	27	32	1	10	11
Operaio specializzato	11	2	13	5	2	7
Operaio Generico	13	11	24	5	7	12
Apprendista		2	2	0	1	1
Altro	3	10	13	0	5	5
Totale complessivo	37	61	98	14	32	46

Fonte: elab. Agenzia regionale del lavoro su dati rilevati dai Punti di Ascolto

I casi di possibile mobbing sembrano presentare una relazione con l'anzianità di servizio: su 34 utenti con un'anzianità di servizio inferiore ai 5 anni, 15 presentano un quadro assimilabile a mobbing, mentre elementi di possibile mobbing sono stati registrati in oltre la metà degli utenti inseriti da oltre 5 anni in azienda (30 su 58).

Tab. 10 Utenti per genere e anzianità di servizio

	utenti			di cui possibili casi di mobbing		
	M	F	Totale	M	F	Totale
Meno di 1 anno	0	4	4	0	1	1
Da 1 a 5 anni	13	21	34	5	10	15
Oltre 5 anni	23	35	58	9	21	30
Non indicato	1	1	2	0	0	0
Totale complessivo	37	61	98	14	32	46

Fonte: elab. Agenzia regionale del lavoro su dati rilevati dai Punti di Ascolto

Tra gli eventi che possono essere considerati come possibili cause di mobbing è stata considerata l'assenza prolungata della persona. Tuttavia le utenti (tutte donne) rientrate da congedo parentale – in tutto 4 casi – non presentano elementi riconducibili a possibili casi di mobbing, mentre coloro che rientrano al lavoro dopo periodi lunghi di assenza per malattia o infortunio presentano in 12 casi (su 27) possibili elementi assimilabili a ipotesi di mobbing.

Tab. 11 Rientro da congedo e casi di mobbing

	Utenti			di cui possibili casi di mobbing		
	M	F	Totale	M	F	Totale
Rientro da congedo parentale	0	4	4	0	0	0
Rientro da malattia	13	14	27	5	7	12

Fonte: elab. Agenzia regionale del lavoro su dati rilevati dai Punti di Ascolto

Infine, la scheda ha considerato il possibile impatto di cambiamenti organizzativi avvenuti nel contesto lavorativo dell'utente quale possibile elemento intervenuto – tra gli altri – a determinare una condizione di disagio talora riconducibile a mobbing. In particolare all'operatore si è chiesto di indicare per ciascun item la risposta "sì" (nel caso in cui sia stata rilevata la situazione nel caso seguito) oppure di indicare "no" nel caso in cui non vi sia evidenza in tal senso. Così, dalla Tab.12 come in assoluto a una

situazione di sospetto mobbing può associarsi un disagio derivato da profondi cambiamenti organizzativi (18 situazioni su 45 casi di possibile mobbing) e – in particolare per la componente femminile – da un cambiamento del diretto responsabile o referente (8 indicazioni su 45).

Tab. 12 Cambiamenti organizzativi e casi di mobbing

	Maschi (N=14)		Femmine (N=32)		Totale (N=46)	
	Si	No	Si	No	Si	No
Titolare	1	13	3	29	4	42
Responsabile	0	14	8	24	8	38
Management	2	12	0	32	2	44
Colleghi	2	12	3	29	5	39
Cambiamenti organizzativi	5	9	13	19	18	24
Crisi aziendali	4	10	3	29	7	39

Fonte: elab. Agenzia regionale del lavoro su dati rilevati dai Punti di Ascolto

Infine, un'ultima serie di elementi rilevati tra gli utenti riguardano le criticità registrate (erano possibili più indicazioni).

Le frequenze maggiori sono relative a un ambiente di lavoro in cui è aumentato il livello di conflittualità (23 segnalazioni), seguite – a parità di segnalazioni – da un'organizzazione del lavoro che sembra presentare numerosi elementi di criticità, e da un contesto in cui vi sono episodi di discriminazione o violazione dei diritti del lavoratore.

Il disagio risulta provocato da un quadro di lavoro che determina stress per 16 utenti, mentre 11 casi evidenziano come situazioni di difficoltà personale possano determinare situazioni di disagio lavorativo.

Generali difficoltà nelle condizioni di lavoro (ambiente, ergonomia, sicurezza) riguardano 6 casi, e 1 solo si lega all'uso di farmaci o altre sostanze.

Sia per i maschi che per le femmine l'aumento di conflittualità percepito dall'utente è la forma di disagio più frequente, mentre il secondo problema tra i maschi risulta la discriminazione (connessa in particolare alla presenza di forme di disabilità), per le femmine un'organizzazione del lavoro critica.

Tab. 13 Tipologia di disagio rilevata in assenza di mobbing (N=52, risposte=93)

	M	F	Totale
Difficoltà condizioni di lavoro	1	5	6
Organizzazione lavoro critica	7	11	18
Stress	7	9	16
Aumento conflittualità	11	12	23
Discriminazione	9	9	18
Criticità di origine familiare, salute, econ	4	7	11
Alcol farmaci sostanze	0	1	1
Totale	39	54	93
Media risposte a persona	1,6	1,8	1,7

Fonte: elab. Agenzia regionale del lavoro su dati rilevati dai Punti di Ascolto

3 CONCLUSIONI

La rilevazione relativa al 2007 copre in realtà un solo semestre dell'anno (il secondo, compreso da giugno a dicembre), pertanto consente di ricavare solo alcune informazioni preliminari sul profilo e sulle caratteristiche degli utenti che si sono rivolti e sono stati presi in carico dai Punti di ascolto accreditati. Si tratta tuttavia di prime informazioni importanti, sia avere alcune indicazioni sulla possibile diffusione del fenomeno non solo del mobbing, ma anche più in generale della qualità del lavoro. Inoltre, dal punto di vista dello strumento e del metodo ha consentito di rilevare alcuni spazi di miglioramento di cui si terrà conto sin dalla rilevazione del 2008.

In particolare, relativamente ai dati emersi, il quadro d'insieme che è stato possibile ricavare consente di individuare come la diffusione di un disagio lavorativo riconducibile a possibili casi di mobbing consenta di costruire un preliminare profilo dei soggetti a rischio di vessazione sul luogo di lavoro: donne provenienti dal terziario privato, inserite in organizzazioni molto piccole, ma anche molto grandi – con oltre 100 dipendenti –. Si tratta di soggetti con oltre quarant'anni, il cui impiego è a tempo pieno come impiegate o operai specializzati. Può rivelarsi critico il rientro da un'assenza prolungata determinata da malattia o infortunio e i cambiamenti organizzativi profondi portano con sé situazioni di maggiore rischio di perturbazione nelle condizioni di lavoro.

In relazione alla metodologia di rilevazione dei dati, l'analisi dei dati e il confronto con i Punti di Ascolto ha portato a proporre alcune modifiche alla scheda di rilevazione. La nuova versione – di cui si allega una bozza – si propone di approfondire con maggiore efficacia il nesso esistente tra le possibili cause di disagio che caratterizzano il contesto lavorativo dell'utente del Punti di Ascolto.

Parallelamente, l'analisi e la pulizia dei dati raccolti hanno portato a sottolineare l'importanza di un momento formativo ovvero di briefing rivolto agli operatori e professionisti dei Punti di Ascolto, al fine di omogeneizzare le modalità di rilevazione e compilazione della scheda stessa.