



SCHEDA DI RILEVAZIONE SUL FENOMENO DEL MOBING IN FRIULI VENEZIA GIULIA

DATI DEI PUNTI DI ASCOLTO ACCREDITATI

gennaio-dicembre 2008

Il documento è stato elaborato da **Lucia Dri** (elaborazione e analisi dei dati) e da **Chiara Cristini** (coordinamento del lavoro e Conclusioni), esperte dell'Agenzia regionale del lavoro della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia

INDICE

1	PRESENTAZIONE.....	5
2	LA FOTOGRAFIA DEGLI UTENTI DEI PUNTI DI ASCOLTO.....	6
2.1	La distribuzione territoriale.....	6
2.2	Le caratteristiche socio anagrafiche degli utenti.....	7
2.3	Il contesto lavorativo.....	8
3.	I CASI RICONDUCIBILI A POSSIBILI FORME DI MOBBING.....	12
3.1	Le caratteristiche del possibile caso di mobbing e i soggetti coinvolti.....	13
3.2	Alcuni indicatori di disagio lavorativo.....	15
4	CONCLUSIONI.....	16

1 PRESENTAZIONE

Questo secondo Rapporto di monitoraggio presenta l'elaborazione dei dati sull'utenza raccolti tra gennaio e dicembre 2008 dai sette Punti di Ascolto accreditati operanti in Friuli Venezia Giulia in base alla Legge Regionale n.07/2005¹. Il monitoraggio è avvenuto attraverso la compilazione, da parte degli operatori e/o degli specialisti che operano presso gli sportelli, della scheda di rilevazione predisposta dall'Agenzia Regionale del Lavoro e validata dalla Commissione lavoro integrata per il mobbing² nel corso del 2007.

L'obiettivo di tale scheda è quello ricavare un quadro di insieme sugli utenti presi in carico dai Punti di Ascolto, per quanto riguarda le caratteristiche socio anagrafiche, il contesto lavorativo in cui il disagio e il mobbing si sono manifestati, ma anche per cercare di ricavare informazioni riguardanti le principali cause che possono avere determinato la situazione di disagio lavorativo, soffermandosi pertanto a delinearne le caratteristiche salienti.

Il monitoraggio ha consentito di raccogliere le schede non solo di quei casi che, secondo i Punti di Ascolto, presentano un quadro di elementi tale da poter essere ricondotti a probabile mobbing, ma anche di quelle situazioni che, per caratteristiche, risultano assimilabili a situazioni di disagio lavorativo le cui origini possono derivare, tra l'altro, da gestioni problematica delle risorse umane o da criticità connesse all'organizzazione del lavoro. In questo modo è stato possibile rilevare una serie di informazioni utili non solo ai fini di una prima valutazione sui risultati ottenuti dall'attuazione della LR 07/2005, ma anche per una riflessione che si estende anche alla *qualità del lavoro*, cui afferisce il Capo IV della LR 18/05.

Da un punto di vista del metodo di raccolta ed elaborazione dei dati ottenuti, le schede sono state compilate dagli operatori (e/o dagli esperti) degli Sportelli³ per tutti gli utenti presi in carico dal punto di ascolto e per i quali il percorso di sostegno si sia concluso, ovvero sia nel caso in cui gli esperti abbiano riconosciuto una serie di elementi che possano essere considerati "spie" di un possibile quadro di mobbing, sia nel caso in cui gli esperti abbiano escluso che si tratti di un caso assimilabile a mobbing, ma hanno comunque individuato una condizione di disagio sul luogo di lavoro.

Non sono invece state inviate in Regione le schede degli utenti il cui percorso risultava preso in carico dall'operatore, ma ancora *in itinere*. Tale metodologia di raccolta, già seguita nel primo monitoraggio relativo all'anno 2007, ha portato all'analisi di 204 casi, oltre il doppio rispetto ai 98 casi della rilevazione effettuata nel 2007.

I dati emersi dalle due rilevazioni non vengono tuttavia poste a confronto nel corso della presente analisi perché non sono tra loro omogenee nè per quanto riguarda il numero di Punti di ascolto attivati (erano 5 a fine 2007, passano a 7 nel corso del 2008)⁴.

¹ Come previsto dalla LR 07/2005, gli Enti locali, singoli o associati, da associazioni di volontariato e di utilità sociale, da organizzazioni sindacali e organizzazioni datoriali di categoria possono presentare progetti per l'attivazione di Punti di Ascolto, ovvero dei centri che offrono sostegno e aiuto a lavoratrici e lavoratori che si ritengono colpiti da azioni e comportamenti discriminatori e vessatori protratti nel tempo. I Punti di Ascolto sono sottoposti a procedura di accreditamento da parte della Regione che ne verifica l'esistenza e l'adeguatezza delle risorse umane di cui ogni Punto di Ascolto si avvale, la disponibilità e idoneità dei locali (dal punto di vista delle norme igieniche, di sicurezza oltre che di riservatezza, infine l'idoneità delle risorse materiali e tecnologiche necessarie per erogare il servizio.

In riferimento alle risorse umane, il Punto di ascolto accreditato si avvale di almeno due profili tra i seguenti: "operatori", che curano la gestione delle attività e degli adempimenti amministrativi; un medico del lavoro; un medico legale; uno psicologo iscritto all'Ordine, oppure un medico psichiatra, un giuslavorista.

² La LR 7/2005 prevede che la Commissione regionale per il lavoro (istituita ai sensi dell'art. 5 della LR 18/2005) per potere svolgere le funzioni contro le molestie morali e psico-fisiche sul lavoro, sia integrata e prevede il direttore centrale competente in materia di lavoro (o suo delegato); il direttore centrale competente in materia di sanità (o suo delegato), la Presidente della Commissione per le pari opportunità tra uomo e donna (o sua delegata), un rappresentante della Direzione regionale del lavoro, un medico del lavoro, un sociologo, uno psicologo (o psicoterapeuta) del lavoro, un avvocato giuslavorista.

³ Agli operatori erano state illustrate le modalità di compilazione, nel corso del 2007, in occasione delle visite effettuate dal Servizio lavoro (in alcuni casi insieme all'Agenzia regionale del lavoro). In particolare era stato specificato come una serie di informazioni riguardanti le caratteristiche socio anagrafiche e relative al lavoro svolto potevano essere raccolte in fase di accoglienza, mentre le successive parti potevano essere compilate solo attraverso i successivi incontri con gli esperti, poiché rappresentavano in sostanza degli indicatori di sintesi del caso, che potevano essere tratti dal quadro più approfondito che veniva delineato attraverso gli incontri tra utente e specialisti

⁴ In particolare a Cisl di Pordenone e il Comune di Trieste hanno avviato le attività dei rispettivi Punti di ascolto nell'aprile 2007, la Provincia di Udine e Pordenone nel luglio 2007. In provincia di Gorizia il Punto di Ascolto Cisl ha iniziato l'attività da gennaio, il MAP – Mobbing Auditing Point a partire dal mese di aprile.

Tab. 1 percorsi conclusi e monitorati attraverso le Schede e possibili casi di mobbing. Confronto tra gli anni 2007-07. Val.ass.

	2007	2008	Totale biennio
Percorsi conclusi e monitorati	98	204	302
Di cui possibile mobbing	46	66	112

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

2 LA FOTOGRAFIA DEGLI UTENTI DEI PUNTI DI ASCOLTO

2.1 La distribuzione territoriale

Complessivamente, gli utenti monitorati al 31 dicembre 2008 sono stati 204, più che raddoppiati rispetto ai 98 dell'anno precedente. Un incremento su cui si può ritenere abbia influito non tanto un aumento del fenomeno in sé, quanto piuttosto il rafforzamento della rete e delle attività dei Punti di Ascolto che, grazie anche alle attività di promozione e informazione realizzate nei territori, hanno raggiunto un più ampio bacino di potenziali utenti.

Considerando dunque il numero di persone prese in carico dagli sportelli e di cui è stata compilata la scheda di monitoraggio, nel corso del 2008, si contano 126 donne (pari al 61,8% del totale) e 78 uomini (pari al 38,2%). Le persone straniere sono 9, pari al 4,4% del totale. Il dato può trovare una possibile spiegazione nel fatto che i lavoratori italiani abbiano una maggiore capacità di orientamento rispetto alle informazioni sul fenomeno e sui soggetti cui ci si può rivolgere per ottenere un sostegno, ma anche per la dimensione di carattere culturale che può portare a percepire in modo differente le forme di disagio o vessazione⁵

Dalla rilevazione emergono 66 casi pari al 32,4% del totale che presentano una serie di elementi che potrebbero ricondurre ad un possibile quadro di mobbing. Tra questi, 36 sono le femmine (e incidono per il 54,5%) e 30 i maschi.

Di conseguenza, non sono riconducibili a possibili casi di mobbing, ma ad altre forme di disagio lavorativo 64 casi, pari al 31,4%, di cui 40 riferiti a donne e 24 a uomini.

Infine, sono casi ancora aperti quelli relativi a 74 persone pari al 36,3% del totale, di cui 50 donne e 24 uomini: si tratta di situazioni che sono state prese in esame dal team di esperti, che ha riconosciuto la presenza di forme di disagio lavorativo, ma che richiedono ulteriori approfondimenti anche da parte degli altri professionisti prima di poter avere un quadro più chiaro della situazione.

Tab. 2 Utenti monitorati presso i Punti di ascolto, per genere e tipologia. Val. ass. e %.

	Femmine		Maschi		Totale		Incid. femminile %
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Possibile caso di mobbing	36	28,6	30	38,5	66	32,4	54,5
Casi esaminati e non riconducibili a mobbing	40	31,7	24	30,8	64	31,4	62,5
Casi ancora dubbi	50	39,7	24	30,8	74	36,3	67,6
Totale utenti monitorati	126	100,0	78	100,0	204	100,0	61,8

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

Osservando i dati riaggregati per Provincia, la maggior parte delle schede compilate, pari a 67 (il 32,8% del totale), sono riconducibili ai due sportelli attivi a Trieste⁶, cui segue il Punto di Ascolto "Sos antimobbing" attivo presso la sede della Provincia di Udine, con 60 schede (pari al 29,4%). I due sportelli attivati nella provincia di Pordenone⁷ hanno registrato nel corso dell'anno 45 schede (pari al 22,1%) e, infine i due punti di ascolto presenti nel territorio provinciale di Gorizia⁸ hanno rilevato complessivamente 32 schede (pari al 15,7%).

⁵ Ege H., *Il mobbing in Italia*, Pitagora, Bologna, 1997 p.11 e segg.

⁶ Si tratta del Punto di Ascolto "Mobbing? No grazie" - costituito dalla UIL e del "Punto di Ascolto Mobbing" del Comune di Trieste".

⁷ Si tratta del Punto di Ascolto della Provincia di Pordenone "Una rete per cambiare" e lo sportello attivato dalla Cisl "Rete di Aiuto", con sede a Prata di Pordenone

⁸ Si tratta del Punto di ascolto "Rete di aiuto" costituito dalla Cisl e del Punto di Ascolto "M.A.P. Mobbing Auditing Point" - costituito dall'associazione M.A.P. Mobbing Auditing Point regionale presso la sede del sindacato S.N.A.L.S. di Gorizia.

Da un punto di vista di genere, tutti gli sportelli evidenziano una prevalenza femminile nelle schede compilate, con un'incidenza massima a Trieste, ove le 50 donne rappresentano i tre quarti dell'utenza monitorata attraverso la scheda, e una minima a Udine, in cui le donne sono lievemente superiori (51,7%) al dato maschile.

Tab. 3 Utenti per tipologia di disagio, per genere e Provincia dei Punti di ascolto. Val. ass.

		GO	PN	TS	UD	Totale
Femmine	Possibile caso di mobbing	7	5	18	6	36
	Casi esaminati e non riconducibili a mobbing	1	17	11	11	40
	Casi ancora dubbi	9	6	21	14	50
	Totale	17	28	50	31	126
Maschi	Possibile caso di mobbing	2	8	7	13	30
	Casi esaminati e non riconducibili a mobbing	4	9	3	8	24
	Casi ancora dubbi	9	0	7	8	24
	Totale	15	17	17	29	78
Maschi e Femmine	Possibile caso di mobbing	9	13	25	19	66
	Casi esaminati e non riconducibili a mobbing	5	26	14	19	64
	Casi ancora dubbi	18	6	28	22	74
	Totale complessivo	32	45	67	60	204

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

Scendendo ulteriormente nel particolare dei dati disaggregati per sportello, in provincia di Gorizia sono 9 i casi esaminati riconducibili a un possibile caso di mobbing, di cui 7 rilevati presso lo sportello MAP –Mobing Auditing Point e 2 presso la Cisl.

A Pordenone le situazioni riconducibili a situazioni afferibili a mobbing sono in totale 13, di cui 4 presso la Provincia e 9 dagli operatori del Punto di Ascolto Cisl di Prata di Pordenone.

In Provincia di Trieste sono stati riconosciuti 25 casi di possibile mobbing, di cui 7 registrati presso lo sportello del Comune e 18 in quello della Uil. Infine, a Udine, presso lo sportello della Provincia, risultano pari a 19 gli utenti i cui elementi rimandano a un possibile quadro di mobbing.

Tab. 4 Utenti per tipologia di disagio e Punto di Ascolto. Val. ass.

	Gorizia			Pordenone			Trieste			Udine		Totale
	Prov	Cisl	Totale	Prov	Cisl	Totale	Com	Uil	Totale	Prov	Totale	
Possibile caso di mobbing	7	2	9	4	9	13	7	18	25	19	19	66
Casi non ricond. a mobbing	2	3	5	21	5	26	9	5	14	19	19	64
Casi ancora dubbi	13	5	18	5	1	6	12	16	28	22	22	74
Totale utenti monitorati	22	10	32	30	15	45	28	39	67	60	60	204

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

2.2 Le caratteristiche socio anagrafiche degli utenti

Se dal punto di vista di genere l'utenza si ripartisce tra il 61,8% di donne il 38,2% di uomini, per quanto riguarda l'età, si rileva complessivamente che quasi la metà dell'universo considerato, pari al 44,1% (90 utenti), appartiene alla classe compresa tra i 40 e i 49 anni, mentre il 31,4% (64 utenti) si colloca tra i 30 e i 39 anni e il 20,6% (42 persone) è over 50. I giovani con meno di 30 anni rappresentano il 3,9% dell'utenza.

La distribuzione, che ricalca la composizione degli occupati per genere ed età⁹, si pone in linea con i risultati ottenuti da ricerche condotte in Italia sul fenomeno¹⁰.

⁹ Cfr. Istat Rcf, *Media 2008*, Roma, 2008

¹⁰ Tra tutti, si citano qui: Ege H., *I numeri del mobbing*, Pitagora, Bologna, 1998 e G. Campo, E. Fattorini (Ispes), "La gestione delle risorse umane nelle organizzazioni che cambiano e la problematica del mobbing: un'esperienza italiana", in: *Prevenzione Oggi*, apr-giu 2007, vol.3 n.2 pag. 39-47 e Bartolini S, Serini A. (Irtef), *Come se non ci fossero*, F. Angeli, Milano, 2007

Diversa si presenta invece la ripartizione dei possibili casi di mobbing, per fasce di età: dall'analisi dei casi infatti gli operatori hanno individuato elementi riconducibili a tale tipologia nelle classi di età con un minore numero di utenti. Infatti, tra i più anziani sono stati riscontrati 19 possibili casi di mobbing su 42 utenti (con un'incidenza del 45,2%) e 3 casi su otto tra i giovani. Quindi sono stati riscontrati 27 possibili situazioni di disagio psicosociale su 90 utenti nella fascia compresa tra 40-49 anni. Infine, tra i trentenni i possibili casi di mobbing sono 17 su 64 utenti (e dunque con un'incidenza del 25,8%).

Tab. 5 Utenti, per genere e classi di età. Val. ass. e %.

	Utenti				Di cui possibile mobbing			Mobbing su utenti
	F v.a.	M v.a.	Totale v.a.	Totale %	F v.a.	M v.a.	Totale v.a.	%
meno di 30	5	3	8	3,9	2	1	3	37,5
30-39	44	20	64	31,4	9	8	17	25,8
40-49	54	36	90	44,1	15	12	27	30,0
oltre 50	23	19	42	20,6	10	9	19	45,2
Totale	126	78	204	100,0	36	30	66	32,4

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

Un secondo dato rilevato è il titolo di studio delle persone prese in carico dai Punti di Ascolto nel corso dell'anno: nella maggior parte dei casi, pari al 58,3% (119 persone, di cui 73 femmine e 46 maschi si registra il possesso di un diploma superiore), il 22,5% (46 utenti, di cui 32 donne e 14 uomini) ha la licenza media, il 16,2% (33 persone, di cui 20 femmine e 13 maschi) la laurea, infine 5 utenti (di cui 1 donna e 4 uomini) hanno la licenza elementare.

Tab. 6 Utenti per genere e titolo di studio. Val. ass. e %.

	F v.a.	M v.a.	Totale v.a.	Totale %
Lic.enza elementare	1	4	5	2,5
Licenza media	32	14	46	22,5
Diploma superiore	73	46	119	58,3
Laurea	20	13	33	16,2
Titolo non indicato	0	1	1	0,5
Totale utenti	126	78	204	100,0

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

2.3 Il contesto lavorativo

Prendendo in considerazione la tipologia di attività economica delle organizzazioni in cui sono inseriti gli utenti, il 65,2% proviene dai servizi, con una prevalenza di donne (pari a 86) rispetto agli uomini (pari a 47). Segue l'industria, con il 18,6% di utenti e una maggiore presenza della componente maschile (22 uomini a fronte di 16 donne) e il commercio, pari al 14,2%, caratterizzato quasi completamente al femminile (22 donne contro 7 uomini). Solo un utente (maschio) proviene dal settore dell'agricoltura. Per quanto riguarda i possibili casi di mobbing, le donne si concentrano soprattutto nei servizi (20 persone), seguono il commercio (8 utenti) e l'industria (7 utenti), mentre gli uomini si rilevano in particolare nei servizi (14 persone) e nell'industria (12 utenti). Tale distribuzione riflette del resto la composizione dell'occupazione per genere e settore economico del Friuli Venezia Giulia¹¹. Infine, la maggiore incidenza di ipotesi di mobbing sugli utenti esaminati emerge nel settore dell'industria, dove i 19 casi su 38 utenti costituiscono il 50%. Significativa si presenta anche la quota dei possibili casi di mobbing nel settore del commercio, in cui i 10 casi di possibile mobbing

¹¹ Per i dati aggiornati al 2008 si rimanda a: Agenzia regionale del lavoro, Il mercato del lavoro in Friuli Venezia Giulia- Rapporto 2008, Franco Angeli, Milano, 2009.

rappresentano oltre un terzo (34,5%) su 29 utenti seguiti. Nei servizi, i 34 casi di disagio afferibile a un quadro di mobbing interessa circa un quarto degli utenti (25,6%) provenienti da questo settore.

Tab. 7 Utenti per genere e attività economica. Val. ass. e %.

	Utenti				Di cui possibile mobbing			Incid. possibile mobbing su utenti
	F	M	Totale	Totale	F	M	Totale	%
	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	
Servizi	86	47	133	65,2	20	14	34	25,6
Industria	16	22	38	18,6	7	12	19	50,0
Commercio	22	7	29	14,2	8	2	10	34,5
Agricoltura	0	1	1	0,5	0	1	1	100,0
Ramo di attività non indicato	2	1	3	1,5	1	1	2	66,7
Totale utenti	126	78	204	100,0	36	30	66	32,4

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

Il 59,8% delle persone prese in carico nel percorso di sostegno dagli esperti dei Punti di Ascolto provengono dal settore privato (72 donne e 50 uomini). Il 38,2% lavora per enti del settore pubblico (di cui 52 donne e 26 uomini). Dal settore privato provengono 42 persone i cui casi sono stato assimilati a mobbing (con un'incidenza del 34,4% sui 122 casi esaminati dai Punti di Ascolto e provenienti da tale settore), mentre dal pubblico i casi di possibile mobbing sono 22 su 78 esaminati (dunque con un'incidenza del 28,2%).

Tab. 8 Utenti per genere e settore. Val. ass. e %.

	Utenti				Di cui possibile mobbing			Incid. possibile mobbing su utenti
	F	M	Totale	Totale	F	M	Totale	%
	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	
Settore privato	72	50	122	59,8	23	19	42	34,4
Settore pubblico	52	26	78	38,2	12	10	22	28,2
Settore non indicato	2	2	4	2,0	1	1	2	50,0
Totale utenti	126	78	204	100,0	36	30	66	32,4

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

Considerando la classe dimensionale delle imprese in cui lavorano gli utenti, il 41,7% (85 utenti, di cui 48 femmine e 37 maschi) è inserito in organizzazioni con oltre 100 addetti, segue il 30,4% (62 casi, di cui 42 donne e 20 uomini) che lavora in aziende con meno di 25 addetti e il 25,5% (52 persone, di cui 33 donne e 19 uomini) inserito in imprese da 25 a 100 addetti. I casi di mobbing sono più numerosi nelle grandi imprese: si tratta di 25 casi su 85 (quasi il 30% dei casi esaminati presentano caratteristiche di un possibile quadro di mobbing), seguite dalle medie (22 casi su 52 totali, pari al 42,3%) e, infine, dalle piccole (16 casi su 62, con un'incidenza del 25,8%).

Tab. 9 Utenti per genere e dimensione d'impresa. Val. ass. e %.

	Utenti				Di cui possibile mobbing			Incid. possibile mobbing su utenti
	F	M	Totale	Totale	F	M	Totale	%
	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	v.a.	
Meno di 25 addetti	42	20	62	30,4	8	8	16	25,8
Da 25 a 100 addetti	33	19	52	25,5	12	10	22	42,3
Oltre 100 addetti	48	37	85	41,7	14	11	25	29,4
Classe non indicata	3	2	5	2,5	2	1	3	60,0
Totale utenti	126	78	204	100,0	36	30	66	32,3

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

L'orario di lavoro degli utenti che si sono rivolti ai Punti di ascolto nel periodo in cui sono stati interessati da una situazione di disagio lavorativo o possibile mobbing risulta per oltre tre quarti dei casi a tempo pieno (79,9%), mentre l'orario part time – svolto per la quasi totalità dalle donne che si sono rivolte ai Punti di Ascolto – rappresenta il 19,6%. Anche i casi di possibile mobbing sono più

frequenti tra le persone con un lavoro a tempo pieno (56 utenti), con un'incidenza percentuale del 34,4% sui 163 casi esaminati, piuttosto che tra quelle con un orario parziale (10 utenti), in cui raggiungono il 25% di incidenza.

Tab. 10 Utenti per genere e orario. Val. ass. e %.

	Utenti				Di cui possibile mobbing			Incid. possibile mobbing su utenti
	F v.a.	M v.a.	Totale v.a.	Totale %	F v.a.	M v.a.	Totale v.a.	%
Full time	94	69	763	79,9	29	27	56	34,4
Part time	32	8	40	19,6	7	3	10	25,0
Non indicato	0	1	1	0,5	0	0	0	0,0
Totale utenti	126	78	204	100,0	36	30	66	32,4

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

Il lavoro a giornata (Tab.11) viene svolto dal 73% degli utenti (91 donne e 58 uomini), mentre quello su turni dal 26% (34 donne e 19 uomini). Tra i primi sono state segnalate 52 ipotesi di mobbing (pari ad un'incidenza percentuale del 34,9%), mentre tra i secondi 14 (con un'incidenza del 26,4%).

Tab. 11 Utenti per genere e modalità lavorativa a giornata/a turni. Val. ass. e %

	Utenti				Di cui possibile mobbing			Incid. possibile mobbing su utenti
	F v.a.	M v.a.	Totale v.a.	Totale %	F v.a.	M v.a.	Totale v.a.	%
A giornata	91	58	149	73,0	29	23	52	34,9
A turni	34	19	53	26,0	7	7	14	26,4
Non indicato	1	1	2	1,0	0	0	0	0,0
Totale utenti	126	78	204	100,0	36	30	66	32,4

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

Un altro elemento rilevato attraverso le schede somministrate agli utenti dei Punti di Ascolto riguarda il loro inquadramento nell'ambito della propria organizzazione lavorativa con riferimento al momento in cui è avvenuto il possibile caso di mobbing. Si può osservare che gran parte delle persone – con una netta prevalenza di donne – svolgono una mansione impiegatizia (pari al 48,5% del totale). Tra questi sono 30 (di cui 21 donne e 9 uomini) i possibili casi di mobbing registrati. Seguono, con il 19,6%, gli operai generici, e con l'8,3% i quadri, per entrambi si riscontrano 10 ipotesi di mobbing. Si rilevano in percentuale minore gli operai specializzati (pari a 15 casi, di cui 5 di mobbing), i dirigenti (pari a 4 casi, di cui uno solo di possibile mobbing) e gli apprendisti (pari a 3 casi, di cui 2 di mobbing). Considerando i profili più numerosi, l'incidenza percentuale raggiunge il 30,3% sui 99 casi di impiegati registrati presso gli sportelli e il 25% sui 40 casi di operai generici. Se la ripartizione per genere e per profilo professionale dell'utenza tende a riprodurre la distribuzione dell'occupazione, risulta interessante osservare l'incidenza dei possibili casi di mobbing all'interno di ciascun profilo e in particolare per quanto riguarda i quadri e gli apprendisti.

Tab. 12 Utenti per inquadramento. Val. ass. e %.

	Utenti				Di cui possibili casi di mobbing			Incid. possibile mobbing su utenti
	F v.a.	M v.a.	Totale v.a.	Totale %	F v.a.	M v.a.	Totale v.a.	%
Dirigente	2	2	4	2,0	0	1	1	25,0
Quadro	11	6	17	8,3	6	4	10	58,8
Impiegato	69	30	99	48,5	21	9	30	30,3
Op specializzato	4	11	15	7,4	0	5	5	33,3
Op generico	22	18	40	19,6	3	7	10	25,0
Apprendista	3	0	3	1,5	2	0	2	66,7
Altro	14	7	21	10,3	3	3	6	28,6
Non indicato	1	4	5	2,5	1	1	2	40,0
Totale utenti	126	78	204	100,0	36	30	66	32,4

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

L'anzianità di servizio nell'ambito della propria azienda evidenzia come il 63,3% degli utenti lavori per la stessa organizzazione da oltre 5 anni, il 27,6% da 1 a 5 anni e solo il 9,2% da meno di 1 anno. I possibili casi di mobbing, inoltre, si concentrano nelle fasce di anzianità più elevate, raggiungendo 40 utenti (di cui 23 donne e 17 uomini) tra coloro che superano i 5 anni. Sia nel caso in cui la fascia di anzianità sia compresa tra 1 e 5 anni sia nel caso in cui superi il quinquennio l'incidenza percentuale dei casi di mobbing sul totale dei casi esaminati raggiunge e supera il 30%.

Tab. 13 Utenti per genere e anzianità di servizio. Val. ass. e %.

	Utenti				Di cui possibili casi di mobbing			Incid. possibile mobbing su utenti
	F v.a.	M v.a.	Totale v.a.	Totale %	F v.a.	M v.a.	Totale v.a.	%
Meno di 1 anno	11	7	18	9,2	2	2	4	22,2
Da 1 a 5 anni	35	19	54	27,6	9	8	17	31,5
Oltre 5 anni	76	48	124	63,3	23	17	40	32,3
Non indicato	4	4	8	4,1	2	3	5	62,5
Totale utenti	126	78	204	100,0	36	30	66	32,4

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

Tra gli utenti, coloro che ricoprivano la stessa posizione/mansione prima di essere interessato dal possibile caso di mobbing, rappresentano la maggioranza i casi in cui l'anzianità supera i 5 anni (43,1%), seguiti da coloro che dichiarano un'anzianità di 1-5 anni (pari al 40,2%). Raggiungono i 23 casi le persone che hanno assunto l'attuale posizione professionale da meno di 1 anno. La maggior parte dei possibili casi di mobbing si concentra tra i lavoratori e le lavoratrici con un'anzianità compresa tra 1 e 5 anni nella posizione ricoperta al momento del manifestarsi delle problematiche riportate al Punto di Ascolto (pari a 29 utenti), dove raggiungono un'incidenza percentuale pari al 35,4% sugli 82 casi esaminati. Raggiungono il 28,4% di incidenza i possibili casi di mobbing calcolati sul totale degli utenti che da oltre 5 anni ricoprono la stessa posizione in azienda.

Tab. 14 Utenti per genere e anzianità nella posizione al momento ricoperta. Val. ass. e %.

	Utenti				Di cui possibili casi di mobbing			Incid. possibile mobbing su utenti
	F v.a.	M v.a.	Totale v.a.	Totale %	F v.a.	M v.a.	Totale v.a.	%
Meno di 1 anno	13	10	23	11,3	3	4	7	30,4
Da 1 a 5 anni	49	33	82	40,2	14	15	29	35,4
Oltre 5 anni	57	31	88	43,1	15	10	25	28,4
Non indicato	7	4	9	4,4	4	1	5	55,6
Totale utenti	126	78	204	100,0	36	30	66	32,4

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

Si può osservare, inoltre, che la maggior parte degli utenti, pari al 71,1%, nonché dei possibili casi di mobbing (pari a 50 e con un'incidenza percentuale del 34,5%), non hanno svolto altri lavori prima di quello ricoperto nel momento del possibile caso di mobbing. Hanno cambiato da 1 a 3 posti di lavoro 45 utenti per un totale di 11 casi di possibile mobbing. Infine, coloro che ne cambiati più di 3 realtà lavorative sono 7 persone, di cui 3 casi riconosciuti come mobbing.

Tab. 15 Utenti per genere e mobilità lavorativa. Val. ass. e %.

	Utenti				Di cui possibili casi di mobbing			Incid. possibile mobbing su utenti
	F v.a.	M v.a.	Totale v.a.	Totale %	F v.a.	M v.a.	Totale v.a.	%
Nessun lavoro precedente	88	57	145	71,1	25	25	50	34,5
Da 1 a 3 lavori precedenti	29	16	45	22,1	8	3	11	24,4
Più di 3 lavoro precedenti	5	2	7	3,4	2	1	3	42,9
Non indicato	4	3	7	3,4	1	1	2	28,6
Totale utenti	126	78	204	100,0	36	30	66	32,4

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

Tra gli eventi che possono essere alla base di eventuali situazioni di mobbing, sono stati presi in considerazione i congedi parentali e i congedi per malattia o infortunio, andando ad osservare in particolare se vi è una correlazione tra il momento del rientro in seguito ad un'assenza prolungata dal lavoro e una situazione di disagio lavorativo. Sono tuttavia poche le persone rientrate da congedo parentale (pari a 12) e tra queste si rilevano solo 3 casi possibili di mobbing. Più numerose le persone che hanno registrato dei disagi in rientro da congedo per malattia o infortunio (pari a 57), di cui 24 (14 donne e 10 uomini) sono stati riconosciuti come possibilità di presunto mobbing (con un'incidenza percentuale del 42%).

Tab. 16 Rientro da congedo e possibili casi di mobbing. Val. ass.

	Utenti								
	Femmine			Maschi			Totale		
	si	no	totale	si	no	totale	si	no	totale
Rientro da congedo parentale	11	115	126	1	77	78	12	192	204
Rientro da congedo per malattia/infortunio	35	91	126	22	56	78	57	147	204
	Mobbing								
	si	no	totale	si	no	totale	si	no	totale
Rientro da congedo parentale	3	33	36	0	30	30	13	53	66
Rientro da congedo per malattia/infortunio	14	22	36	10	20	30	24	42	66

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

3 I CASI RICONDUCEBILI A POSSIBILI FORME DI MOBBING

Andando a prendere in considerazione i casi che presentano una serie di elementi riconducibili a ipotesi di mobbing – che come abbiamo già detto sono in totale 66 – si è deciso di osservare se vi sono particolari aspetti legati all'organizzazione aziendale e alle modalità con cui vengono svolte le attività lavorative che possono influenzare tale condizione. Facendo riferimento al periodo in cui si è sviluppato il caso di vessazione riportata dagli utenti ai Punti di ascolto, si può rilevare come nel caso di 23 utenti (di cui 14 donne e 9 uomini), il lavoro si svolgesse "sempre" in equipe, mentre 14 avevano un'occupazione che si svolgeva in modo individuale. Altri 14 utenti lavoravano "frequentemente" in equipe e in 13 solo "talvolta" erano coinvolti da tale modalità.

Tab. 17 Utenti per genere e lavoro in equipe. Val. ass.

	Femmine	Maschi	Totale
Frequentemente	7	7	14
Mai	9	5	14
Sempre	14	9	23
Talvolta	5	8	13
Non indicato	1	1	2
Totale utenti	36	30	66

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

In secondo luogo, è stata posta particolare attenzione ad alcuni eventuali cambiamenti che hanno riguardato il singolo o l'intera organizzazione e che in alcuni casi possono essere strettamente correlati con situazioni di mobbing o possono essere la causa di determinate condizioni di disagio. Nel rilevare tale informazione, gli operatori hanno chiesto all'utente di ricordare se, prima che iniziasse la situazione di disagio si fossero presentate alcune situazioni che in qualche misura potessero avere determinato una modifica nella sede o nell'orario di lavoro, oppure se fossero avvenuti dei cambiamenti nella composizione del personale (sia a livello di management o di posizioni gerarchicamente o funzionalmente superiori, sia a livello di colleghi).

Un primo cambiamento preso in considerazione riguarda lo spostamento di mansioni o di ufficio/reparto dell'utente. È importante evidenziare che tra i casi riconosciuti come mobbing la metà ha vissuto questo cambiamento (per 23 persone si è trattato di uno spostamento non concordato, ma imposto dall'azienda). Dei 33 casi rilevati 18 hanno vissuto questo cambiamento di mansioni o

ufficio/reparto da meno di 1 anno e 15 da oltre 1 anno. Non hanno subito tali spostamenti 30 persone.

Tab. 18 Casi di mobbing per genere e spostamento mansioni/ufficio/reparto. Val. ass

	Femmine	Maschi	Totale
Non c'è stato alcuno spostamento	12	18	30
Sì da meno di 1 anno	14	4	18
Sì da oltre 1 anno	8	7	15
Non indicato	2	1	3
Totale utenti	36	30	66

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

Un secondo tipo di cambiamento preso in considerazione riguarda la sede di lavoro. Dalle schede è emerso che la maggior parte degli utenti (47 casi) in situazione di mobbing non è stato spostato di sede, mentre 13 (di cui 8 donne e 5 uomini) hanno vissuto questo cambiamento. Considerando questi ultimi, in 9 casi non c'è stato un accordo tra datore di lavoro e lavoratore.

Tab. 19 Casi di mobbing per genere e spostamento di sede. Val. ass.

	Femmine	Maschi	Totale
No	24	23	47
Sì	8	5	13
Non indicato	4	2	6
Totale utenti	36	30	66

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

Tab. 20 Cambiamenti del personale, organizzativi o crisi rilevate nei casi di possibile mobbing (N=66). Val. ass.

	si	no	Totale possibile mobbing
Titolare	10	56	66
Management	10	56	66
Responsabile	24	42	66
Collegli	15	51	66
Cambiamenti organizzativi	40	26	66
Crisi aziendali	7	59	66

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

Considerando le trasformazioni organizzative quale indicatore o fonte possibile di disagio (Tab.20), è stato prima di tutto preso in considerazione l'eventuale cambiamento di colleghi parigrado o superiori nell'ambito aziendale. Si è chiesto quindi alle 66 persone che presentano possibili casi di mobbing, di indicare, rispetto a una serie di figure, se vi sia stato un cambiamento. La figura del titolare è cambiata in 10 casi, così come il cambiamento di management. La situazione più frequente è risultata tuttavia quella del cambiamento del responsabile cui l'utente, possibile vittima di mobbing, faceva riferimento nello svolgimento del proprio lavoro. E' avvenuta una modifica nella rete di colleghi in 10 casi su 66. Tra le persone che potrebbero essere state vittime di mobbing, in 40 casi su 66 si è rilevato, tra i possibili elementi di criticità rilevati dagli operatori un cambiamento organizzativo, mentre solo in 7 casi le azioni vessatorie sono iniziate successivamente a una fase di crisi economica dell'azienda.

3.1 Le caratteristiche del possibile caso di mobbing e i soggetti coinvolti

Nella scheda di rilevazione gli operatori degli sportelli hanno indicato la tipologia del mobbing al quale potrebbe essere ricondotto il caso esaminato. La maggior parte dei casi osservati, pari a 38, rientra nella categoria del "verticale discendente" delineando così una situazione in cui è il soggetto gerarchicamente superiore il possibile mobber. Seguono 23 casi di bossing, ovvero mobbing strategico messo a punto dall'azienda, 19 casi di mobbing orizzontale (perpetrato tra colleghi) e 6 casi sono stati riconosciuti come "verticale ascendente", in cui sarebbero le persone gerarchicamente inferiori a praticare forme vessatorie nei confronti del superiore.

Disaggregando i dati per genere, si osserva come le donne si collochino soprattutto tra i casi di bossing (16 utenti femmine a fronte di 7 maschi) che, sul totale dei 36 possibili casi rilevati, ricorre per il 44,4% (contro il 23,3% relativo ai casi maschili).

Gli uomini, d'altro canto, vedono una prevalenza nell'ambito del mobbing verticale discendente (23 uomini contro 15 donne), rilevato nel 76,7% dei 30 possibili casi di mobbing (contro il 41,7% delle donne). Non emergono particolari differenze di genere nella distribuzione percentuale delle tipologie di mobbing verticale ascendente e orizzontale.

Tab. 21 Tipologia del mobbing e casi di mobbing. Val. ass. (possibili più tipologie per ciascun soggetto)

	Possibili casi di mobbing		
	Femmine	Maschi	Totale
Verticale discendente	15	23	38
Bossing	16	7	23
Orizzontale	10	9	19
Verticale ascendente	2	4	6
Totale risposte	43	43	86

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

Considerando più nello specifico le caratteristiche del mobbing, è emerso che le principali azioni vessatorie con cui si manifesta sono le umiliazioni verbali (pari a 27 casi) – è interessante notare che maschi e femmine risultano egualmente colpiti dalla prolungata attribuzione di compiti dequalificanti (pari a 24 casi totali), lo svuotamento delle mansioni (pari a 20 casi), la marginalizzazione dall'attività lavorativa (pari a 19 casi), la prolungata attribuzione di compiti esorbitanti (pari a 15 casi), l'impedimento sistematico all'accesso alle notizie utili per lo svolgimento delle proprie mansioni (pari a 15 casi) e le eccessive forme di controllo (pari a 14 casi).

Raggiungono gli 8 casi rispettivamente la mancata assegnazione dei compiti lavorativi, i ripetuti trasferimenti, l'inadeguatezza delle informazioni inerenti l'attività lavorativa e l'esclusione del lavoratore dalla formazione. Infine, la mancata assegnazione degli strumenti di lavoro viene rilevata in 5 casi.

La disaggregazione di genere permette di osservare come la vessazione maggiormente riportata nei casi delle donne sia l'umiliazione verbale, seguita dalla marginalizzazione dell'attività lavorativa e dalla prolungata attribuzione di compiti dequalificanti.

Nei casi relativi ai maschi la principale attività vessatoria è la prolungata attribuzione di compiti dequalificanti, seguita dallo svuotamento delle mansioni.

Tab. 22 Tipologie di azioni vessatorie rilevate nei casi assimilabili a possibile caso di mobbing. Val. ass. (N=66)

	Femmine			Maschi			Totale		
	si	no	tot	si	no	tot	si	no	tot
Umiliazioni verbali	20	16	36	7	23	30	27	39	66
Prolungata attribuzione di compiti dequalificanti	12	24	36	12	18	30	24	42	66
Svuotamento delle mansioni	11	25	36	9	21	30	20	46	66
Marginalizzazione dall'attività lavorativa	13	23	36	6	24	30	19	47	66
Prolungata attribuzione di compiti esorbitanti	8	28	36	7	23	30	15	51	66
Impedimento sistematico all'accesso a notizie	9	27	36	6	24	30	15	51	66
Eccessive forme di controllo	9	27	36	5	25	30	14	52	66
Mancata assegnazione dei compiti lavorativi	7	29	36	1	29	30	8	58	66
Ripetuti trasferimenti	7	29	36	1	29	30	8	58	66
Inadeguatezza informazioni inerenti l'attività lav.	6	30	36	2	28	30	8	58	66
Esclusione del lavoratore dalla formazione	6	30	36	2	28	30	8	58	66
Mancata assegnazione degli strumenti di lavoro	4	32	36	1	29	30	5	61	66
Altro	2	34	36	1	29	30	3	63	66

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

Un aspetto particolarmente interessante nell'analisi dei dati riguarda il sesso di colui che, in base a quanto riportano gli utenti, pone in atto quelle azioni che potrebbero configurare un caso di mobbing.

Nella maggior parte dei casi (pari a 31 utenti) è emerso che il mobber è un uomo, in 13 casi è una donna, mentre in 8 casi sono coinvolte persone di entrambi i generi.

Tab. 23 Caratteristiche del mobber e casi di mobbing. Val. ass.

	Possibili casi di mobbing		
	Femmine	Maschi	Totale
Maschio	13	18	31
Femmina	10	3	13
Sia Maschio sia Femmina	6	2	8
Non lo so	0	1	1
Non indicato	7	6	13
Totale complessivo	36	30	66

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

3.2 Alcuni indicatori di disagio lavorativo

Nel caso in cui non sia stata individuata una situazione di mobbing, ma un'altra forma di disagio connessa all'ambiente di lavoro, si è chiesto agli operatori dei Punti di Ascolto di specificare (entro un elenco chiuso) a quale (o quali, essendo possibile la compresenza di più elementi) problematica potesse essere ricondotto il caso seguito dagli specialisti.

In tal modo, si può osservare come la criticità maggiormente ricorrente riguardi un'organizzazione del lavoro critica (60 i casi in cui gli operatori hanno individuato tale problematica), seguita da un ambiente di lavoro in cui si è verificato un generale aumento della conflittualità (58 casi). Anche un contesto lavorativo che provoca stress rappresenta un disagio importante, colpendo 33 utenti. Raggiungono i 23 casi le persone discriminazioni sul posto di lavoro e le difficoltà nelle condizioni di lavoro (ambiente, sicurezza, ecc.). Il disagio trae origine da criticità di origine familiare, di salute o economica per 11 utenti, mentre solo in un caso da problemi legati all'abuso di alcol, farmaci o sostanze stupefacenti.

La disaggregazione di genere consente di rilevare come la criticità maggiormente frequente tra le donne sia l'aumento della conflittualità, seguita da un'organizzazione del lavoro problematica. La terza criticità è una possibile discriminazione. Per gli uomini la principale problematica viene ricondotta dagli operatori a un'organizzazione del lavoro critica, seguita dall'aumento di conflittualità e dalla presenza di stress.

Tab. 24 Tipologia di disagio rilevata. Val. ass. (N=204)

	Femmine			Maschi			Totale		
	si	no	totale	si	no	totale	si	no	totale
Organizzazione lavoro critica	39	87	126	21	57	78	60	144	204
Aumento conflittualità	42	84	126	16	62	78	58	146	204
Stress	17	109	126	16	62	78	33	171	204
Difficoltà condizioni di lavoro	9	117	126	14	64	78	23	181	204
Discriminazione	19	107	126	4	74	78	23	181	204
Criticità di origine familiare, salute, economica	9	117	126	2	76	78	11	193	204
Alcol, farmaci, sostanze stupefacenti	0	126	126	1	77	78	1	203	204

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

Infine, sono state prese in considerazione le eventuali richieste che gli utenti hanno posto alla propria azienda per rispondere ad esigenze personali. Si tratta di aspetti che all'interno delle organizzazioni potrebbero rappresentare un possibile fattore critico, nel caso in cui non trovino un accordo tra le parti interessate.

La principale richiesta effettuata riguarda la flessibilità d'orario (21 casi), che riguarda soprattutto le utenti donne, seguita dal cambiamento di reparto (15 casi), dall'inquadramento contrattuale (14 casi)

e dalla riduzione di orario (11 casi), anche quest'ultima proveniente principalmente dalla componente femminile, molto probabilmente per esigenze di conciliazione dei tempi famiglia/lavoro.

Tab. 25 Utenti per genere e richieste effettuate. Val. ass.

	Femmine			Maschi			Totale		
	si	no	tot	si	no	tot	si	no	tot
Flessibilità orario	13	113	126	8	70	78	21	183	204
Reparto	8	118	126	7	71	78	15	189	204
Inquadramento contrattuale	10	116	126	4	74	78	14	190	204
Riduzione orario	9	117	126	2	76	78	11	193	204
Aumento stipendio	3	123	126	7	71	78	10	194	204
Cambio turno	4	122	126	5	73	78	9	195	204
Sede	6	120	126	3	75	78	9	195	204
Cambio mansioni	2	124	126	6	72	78	8	196	204
Promozione	3	123	126	4	74	78	7	197	204
Organizzazione del lavoro	5	121	126	2	76	78	7	197	204
A tempo pieno da un part time	1	125	126	1	77	78	2	202	204

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

4 CONCLUSIONI

Nel primo biennio di attività dei Punti di Ascolto accreditati dalla Regione Friuli Venezia Giulia in base alla LR 07/2005, si è rilevato un afflusso crescente di persone che si sono rivolte a tali strutture per ricevere informazioni e sostegno rispetto a situazioni di forte disagio lavorativo, riconducibili in molti casi a possibili forme di mobbing. Complessivamente, tra 2007 e 2008 sono state 302 le persone prese in carico dagli esperti e accompagnate sino al termine del percorso di sostegno strutturato dai punti di ascolto. E' in riferimento a questi casi che è stato realizzato il monitoraggio di cui si è dato conto nei precedenti paragrafi.

Con riferimento al 2008, sono stati 204 i casi monitorati, rispetto ai quali gli esperti ne hanno ricondotto 66 a situazioni di possibile mobbing, mentre negli altri 138 casi i Punti di Ascolto hanno comunque osservato la presenza di forme di disagio sul luogo di lavoro, riconducibili nella maggior parte dei casi a un'organizzazione lavoro critica, ad ambienti conflittuali, alla presenza di stress o di forme di discriminazione.

Un profilo dell'utenza rimanda, dal punto di vista socio anagrafico, a una prevalenza di donne, che costituiscono il 61,8% dei casi seguiti, quarantenni (il 44,1% ha infatti tra i 40-49 anni), con un livello di istruzione medio-alto (diploma di scuola superiore nel 58,3% dei casi).

Dal punto di vista della condizione professionale, i dati rilevati rimandano a lavoratori e lavoratrici provenienti nella maggior parte dei casi dal settore privato (nel 59,8% dei casi) e in particolare quasi due terzi (65,2%) operanti nel comparto dei servizi. Gli utenti, infine, provengono nella maggior parte dei casi (41,7%) da realtà organizzative medio-grandi, con oltre 100 dipendenti, per quanto l'utenza provenga in misura significativa anche da realtà più piccole.

L'inquadramento contrattuale è nella maggior parte dei casi quello impiegatizio (48,5% dei casi), non interessato da turni e con un orario di lavoro a tempo pieno (79,9% dei casi).

Gli utenti che si sono rivolti a uno dei punti di ascolto nella maggior parte dei casi (il 63,3%) si trovavano da oltre 5 anni nell'organizzazione in cui si sono verificati i casi di disagio psicosociale.

Per oltre un quarto degli utenti (27,9%) la forma di disagio si è sviluppata al rientro da congedi per malattie o infortuni, mentre è nel 5,8% dei casi che le vessazioni si sono verificate dopo il rientro dal congedo parentale.

Considerando i 66 casi che, per caratteristiche, potrebbero essere condotti a mobbing, nel 50% delle situazioni le vessazioni sono avvenute in seguito a uno spostamento di mansione/ufficio o reparto, con una lieve frequenza in più tra le donne. Inoltre, in 59 casi su 66 si è verificato un cambiamento

nella composizione del personale riguardanti la figura del responsabile (di reparto, di ufficio), cui l'utente faceva riferimento nello svolgimento del proprio lavoro.

Considerando quale sia la tipologia di mobbing più frequentemente rilevata dagli esperti, se tra le femmine emerge il fenomeno del bossing (ovvero del mobbing strategico), per i maschi è più frequente un quadro configurabile come mobbing discendente, mentre per entrambi i generi la persona che mette in atto azioni vessatorie è prevalentemente una figura maschile. Analizzando inoltre quali siano le azioni vessatorie più diffuse, tra le donne vi sono le umiliazioni verbali (segnalate in 22 casi su 36) seguite dalla marginalizzazione dall'attività lavorativa (13 casi su 36) e dalla prolungata attribuzione di compiti dequalificanti (12 casi). Tra i maschi viene rilevata come azione mobbizzante più frequente la prolungata attribuzione di compiti dequalificanti (12 casi su 30) seguita da svuotamento delle mansioni (9 casi su 30), da umiliazioni verbali e prolungata attribuzione di compiti esorbitanti (7 casi per entrambi gli elementi).

Nei casi in cui non si possa configurare possibile mobbing, ma piuttosto forme di disagio lavorativo o più in generale un livello basso di qualità del lavoro, per le femmine si registra un contesto in cui è andata aumentando la conflittualità (42 casi su 126), seguita da un'organizzazione del lavoro critica (39 casi) e da situazioni che rimandano a casi di discriminazione (19 indicazioni in tal senso). Tra i maschi le forme di disagio hanno portato gli esperti a riconoscere un quadro caratterizzato da criticità nell'organizzazione del lavoro (21 casi su 78) seguito da situazioni di crescente conflittualità e stress (16 casi per entrambe le forme di criticità).

Infine, gli esperti hanno rilevato se – prima che iniziasse a manifestarsi un quadro di disagio nel luogo di lavoro – fossero state avanzate dal soggetto richieste specifiche all'azienda.

I casi sono piuttosto contenuti, e tra questi prevalgono sia per le donne, sia per gli uomini, richieste connesse alla flessibilità di orario, seguite per la componente femminile dalla richiesta di cambiamento contrattuale, mentre per gli uomini il cambiamento di reparto e un aumento di stipendio.

I dati analizzati consentono di registrare la presenza non solo di possibili forme di mobbing, ma anche (e in numero superiore) di forme di malessere lavorativo riconducibili a organizzazioni o condizioni di lavoro critiche, presenza di situazioni di stress, casi di discriminazione (in particolare nei confronti delle utenti). Il quadro complessivo rimanda a un target che, per profilo socio-anagrafico e contesto lavorativo di provenienza, si presenta piuttosto eterogeneo, evidenziando come il problema sia in realtà potenzialmente presente in qualsiasi realtà lavorativa. Di conseguenza, un ulteriore potenziamento dell'attività di informazione e sensibilizzazione condotta dai Punti di Ascolto, potrebbe ampliarsi oltre che ai lavoratori anche alle aziende, alle figure consulenziali¹², e alle associazioni datoriali. In particolare verso queste ultime categorie oltre all'informazione sulle caratteristiche del fenomeno del mobbing, diventa sempre più importante evidenziare i costi derivanti per l'azienda da una gestione delle risorse umane caratterizzata da ridotte capacità di valutazione dei fattori di rischio psicosociale. Tenuto conto del resto anche da quanto introdotto dall'art. 28 del Dlgs 81/08 e dal successivo correttivo, il DLgs 106/09, appare importante sottolineare l'importanza di un ulteriore rafforzamento dell'azione preventiva sia sul fenomeno specifico del mobbing e sui rischi psicosociali, anche in connessione alla *qualità* delle condizioni di lavoro cui rimanda la L.R. 18/05.

In queste azioni di "prevenzione aspecifica" importante è il ruolo dei punti di ascolto, soprattutto in connessione con gli attori delle reti che gli operatori degli sportelli sono andati costruendo e rafforzando nel corso del biennio.

Per quanto riguarda infine il monitoraggio dell'utenza, si è ritenuto di migliorare ulteriormente lo strumento utilizzato, che sarà oggetto di revisione nel corso del 2009 e sarà orientato ad approfondire con maggiore dettaglio le connessioni esistenti tra possibili cause di disagio che caratterizzano il contesto lavorativo dell'utente.

¹² Vanno in questa direzione le linee guida elaborate dalla Regione Lombardia (Indirizzi generali per la valutazione e gestione del rischio stress lavorativo alla luce dell'accordo europeo 8.10.2004 -Art. 28 comma 1 D.Lgs. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni) con DDG N. 13559 del 10.12.2009.