

SCHEDA DI RILEVAZIONE SUL FENOMENO DEL MOBBING in F.V.G.

DATI DEI PUNTI DI ASCOLTO ACCREDITATI



gennaio/dicembre 2009

Il documento è stato elaborato dall'Agenzia regionale del lavoro , a cura di Chiara Cristini.

Sommario

1. Presentazione	2
2. La fotografia degli utenti dei Punti di Ascolto	3
2.1 <i>La distribuzione territoriale</i>	3
2.2 <i>Le caratteristiche socio anagrafiche degli utenti</i>	5
2.3 <i>Il contesto lavorativo</i>	6
3. I casi riconducibili a possibili forme di mobbing	10
3.1 <i>Le caratteristiche del possibile caso di mobbing e gli indicatori di disagio lavorativo</i>	12
4. Conclusioni	15

1. Presentazione

Questo terzo rapporto di monitoraggio presenta l'elaborazione dei dati sull'utenza che si è rivolta ed è stata presa in carico nel corso del 2009 dai Punti di Ascolto operanti in Friuli Venezia Giulia e accreditati in base alla Legge Regionale n.07/2005.

La rilevazione¹ si pone come obiettivo quello di rilevare una fotografia non solo di quei casi che, secondo i Punti di Ascolto, presentano elementi tali da poter essere ricondotti a probabili situazioni di 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. Si tratta pertanto 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 va a estendersi in senso più ampio alle *qualità del lavoro*, cui afferisce il Capo IV della LR 18/05.

Il rapporto sui dati 2009 si differenzia dai precedenti monitoraggi in quanto risente dell'utilizzo di due strumenti di rilevazione. Nel corso dell'anno è stata introdotta infatti la sperimentazione di una nuova scheda di rilevazione, elaborata dal Servizio lavoro con il supporto dell'Agenzia regionale del lavoro nel corso del 2008 e validata nel corso del Workshop "Stress e disagio sul lavoro" tenutosi a Paluzza il 25 e 26 giugno 2009 dai membri della Commissione integrata per il mobbing e dagli stessi operatori e specialisti operanti presso i Punti di Ascolto accreditati

La nuova scheda consente infatti di rilevare con maggiore livello di dettaglio le caratteristiche relative all'ambiente di lavoro e ai possibili fattori che possono avere determinato un peggioramento delle condizioni di lavoro, cercando di mettere maggiormente in rilievo la consequenzialità tra effetti e cause di determinate problematiche rilevate in ambito lavorativo. Inoltre, viene strutturata in modo tale da ottenere maggiori informazioni non solo in riferimento a possibili casi di mobbing, ma più in generale cercando di osservare quali possono essere i segnali di disagio più diffusi al fine di individuare possibili azioni di carattere *preventivo* e orientate a un miglioramento complessivo delle condizioni di lavoro.

Da un punto di vista metodologico, la compilazione delle schede continua ad essere a cura degli specialisti che operano presso gli sportelli, i quali inseriscono i dati per fasi successive, seguendo il percorso di presa in carico dell'utente. Solo al termine del percorso, e dunque solo nel momento in cui gli esperti del punto di ascolto hanno potuto riconoscere la specifica problematica rilevata nel caso esaminato anche collegialmente, la scheda di rilevazione viene compilata nella sua parte finale.

Si tratta dunque di un'evoluzione importante del precedente strumento di rilevazione (elaborato nel 2007) di cui si è voluto testare l'efficacia in via sperimentale prima della sua messa a regime per tutti gli sportelli a partire

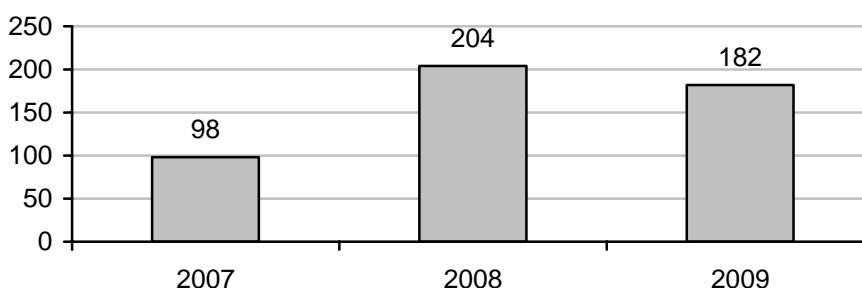
¹ Che rientra tra le funzioni che la L.r 7/2005 (art.5) assegna all'Agenzia regionale del lavoro.

dal gennaio 2010. La nuova scheda è stata adottata dal Punto di Ascolto UIL già nel corso del 2009 e, nella seconda parte dell'anno, anche dal Punto di ascolto della Provincia di Udine. Un'innovazione che tuttavia ha inciso sulla possibilità di rendere comparabili i dati ricavabili da alcuni *item* che sono stati profondamente modificati rispetto al precedente strumento.

Un ulteriore elemento che rende il presente rapporto di monitoraggio differente rispetto ai due precedenti è il numero di sportelli presi in esame: sono sei i Punti di ascolto analizzati, non essendo stato possibile esaminare i dati relativi al Punto di Ascolto del Comune di Trieste, la cui riattivazione è avvenuta nel corso del 2009 e pertanto alla fine dell'anno non risultavano ancora conclusi i percorsi di presa in carico avviati durante la seconda parte dell'anno.

Complessivamente dunque le schede analizzate con riferimento al 2009 sono state 182, per un totale di 484 casi analizzati nell'arco del triennio 2007-09.

Figura 1: percorsi conclusi e monitorati attraverso le schede. Confronto tra gli anni 2007-09. Val.ass.



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

A livello territoriale, per quanto riguarda Gorizia le 41 schede complessivamente analizzate riguardano i percorsi (conclusi) di presa in carico dell'utenza inviati dal Punto di ascolto "Rete di aiuto" costituito dalla Cisl (15 schede) 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. (26 schede). Per Pordenone le 63 schede di monitoraggio riguardano l'utenza dello sportello attivato dalla Cisl "Rete di Aiuto" a Prata (44 casi) e quelli della Provincia di Pordenone "Una rete per cambiare" (19 schede).

Per quanto riguarda il territorio di Trieste, il monitoraggio ha potuto analizzare solo i dati del Punto di Ascolto "Mobbing? No grazie" costituito dalla UIL di Trieste (20 casi), poiché il "Punto di Ascolto Mobbing" del

Comune di Trieste a fine 2009 presentava percorsi di presa in carico ancora *in itinere* e non ha pertanto inviato le schede di rilevazione.

Infine, le 58 schede relative all'utenza di Udine fanno riferimento al punto di ascolto "S.O.S. anti-mobbing" istituito dalla Provincia.

Tabella 1 Composizione per genere e distribuzione per sportello degli utenti monitorati. Val. ass. e %.

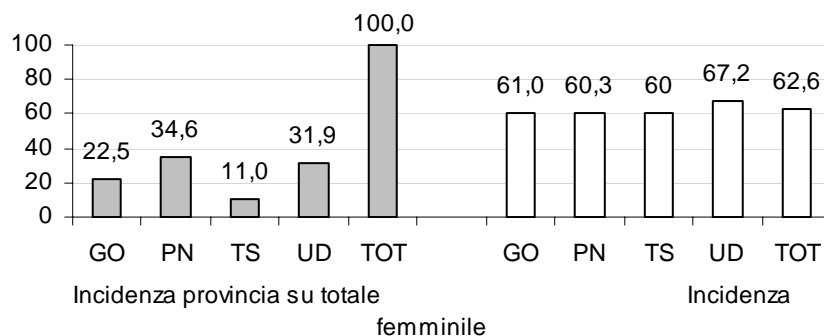
	GO			PN			TS			UD		Totale
	Cisl	Ma p	Tot	Cisl	Prov.	Tot	Uil	Comun e	Tot	Prov.	Tot	
Maschi	8	8	16	20	5	25	8	-	8	19	19	68
Femmine	7	18	25	24	14	38	12	-	12	39	39	114
Totale	15	26	41	44	19	63	20	-	20	58	58	182

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

Da un punto di vista della distribuzione territoriale, pertanto, 63 casi sono stati in provincia di Pordenone (pari al 34,6% delle schede analizzate), 58 in provincia di Udine (31,9%), 41 in provincia di Gorizia (22,5%) e 20 (11,0%) a Trieste.

Considerando la composizione di genere dell'utenza monitorata, si rileva una prevalenza femminile: complessivamente le donne prese in carico rappresentano il 62,6% (114 in valore assoluto) delle persone monitorate. In particolare, a Udine tale incidenza è pari al 67,2% (39 donne su 58 utenti monitorati), a Gorizia il peso è del 61% (25 casi su 41), a Pordenone sono 38 casi su 63 (60,3%), mentre a Trieste le femmine rappresentano il 60,0% (12 casi su 20). Tale indicatore può risultare utile anche alle Consigliere di parità, in quanto in alcuni casi i disagi rilevati tra gli utenti, per quanto non sempre riconducibili a casi di possibile mobbing, possono invece essere ricondotti a forme di discriminazione o mancato rispetto dei principi di pari opportunità in ambito lavorativo, oltre che indicando la possibile casistica di organizzazioni del lavoro in cui per esempio la conciliazione dei tempi in particolare per le madri lavoratrici crea problematiche rilevanti anche in termini di stress. Casi nei confronti dei quali potrebbero per esempio essere promosse delle azioni positive.

Figura 2 Incidenza di ciascuna provincia e incidenza femminile sul totale degli utenti monitorati. Val. %



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

2.2 Le caratteristiche socio anagrafiche degli utenti

Considerando la distribuzione per classe di età dell'utenza monitorata, risulta più numerosa la fascia compresa tra 40-49 anni (77 casi complessivi, pari al 42,3%), seguita dai trentenni (56 casi, pari al 30,8%). I soggetti con oltre 50 anni rappresentano il 15,4% (28 casi), mentre i lavoratori più giovani, con meno di trent'anni, sono 21, pari all'11,5% del totale.

Un dato questo che conferma quanto era stato osservato anche nei monitoraggi degli anni precedenti.

Disaggregando l'analisi per genere sia tra i maschi, sia tra le femmine la classe più rappresentata è quella dei quarantenni, seguita dai trentenni.

I giovani maschi sono più numerosi dei senior, mentre tra le femmine le ultracinquantenni sono più numerose rispetto alle giovani.

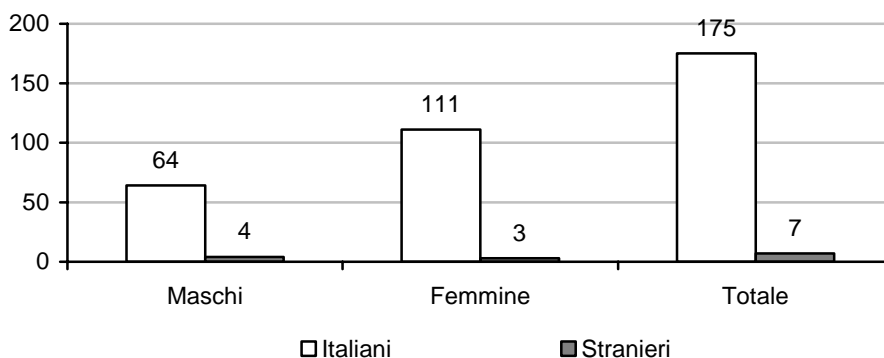
Tabella 2 Utenti, per genere e classi di età. Val. ass. e %.

	Maschi	Femmine	Totale	Incid. per classe sul totale	
	v.a	v.a	v.a	v.a	v.%
Fino a 19	0	0	0	0,0	
20-29	10	11	21	11,5	
30-39	20	36	56	30,8	
40-49	32	45	77	42,3	
50-59	6	22	28	15,4	
60 e oltre	0	0	0	0,0	
Totale	68	114	182	100,0	

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

Come rilevato nei monitoraggi degli anni precedenti, l'utenza presa in carico è quasi esclusivamente costituita da lavoratori italiani: nel corso del 2009 la composizione per cittadinanza vede infatti solo 7 stranieri (a fronte di 175 persone italiane). Di questi, 3 provengono da un Paese Ue, 4 da un Paese non comunitario. Dal punto di vista di genere, gli stranieri sono 4 maschi (di cui 3 non comunitari e 1 proveniente dall'UE) e 3 femmine (di cui 2 di origine comunitaria).

Figura 3: Composizione dell'utenza per cittadinanza e genere. Val. ass.



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

Un ulteriore dato emerso dall'analisi dei dati raccolti 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 59,3% (108 persone, di cui 67 femmine e 41 maschi) sono persone con un diploma di scuola superiore, il 27,5% (50 utenti, di cui 27 donne e 23 uomini) ha la licenza media, il 12,6% (23 persone, di cui 20 femmine e 3 maschi) la laurea, infine 1 utente, maschio, possiede la licenza elementare.

Tabella 3 Utenti per genere e titolo di studio. Val. ass. e %.

	Maschi v.a.	Femmine v.a.	Totale v.a.	Totale %
Lic.enza elementare	1	0	1	0,5
Licenza media	23	27	50	27,5
Diploma superiore	41	67	108	59,3
Laurea	3	20	23	12,6
Totale utenti	68	114	182	100,0

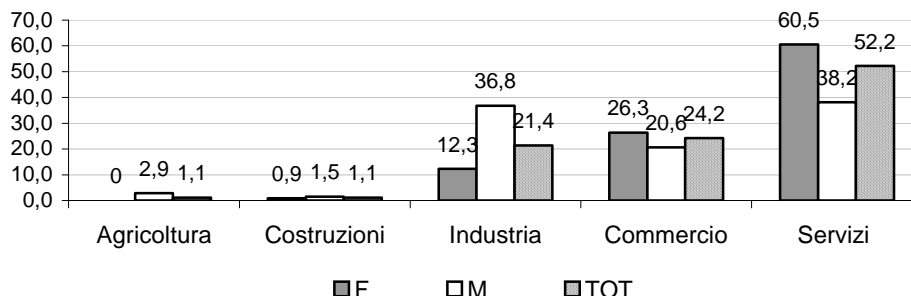
Fonte: elab. Agenzia regionale del lavoro su dati rilevati dai Punti di Ascolto

2.3 Il contesto lavorativo

Nella maggior parte dei casi gli utenti monitorati provengono dal settore dei servizi (95, pari al 52,2% del totale), quindi dal commercio (44 persone, pari al 24,2% del totale) e dall'industria (39 soggetti, la cui incidenza è del 21,4%). Per quanto marginali rispetto al totale, vanno tuttavia segnalati casi di persone occupate in agricoltura (2 persone) e nel settore edile (2 persone) (Tabella 4 e figura 4)

Se si osserva la distribuzione per genere e settore, il dato che emerge tende a presentare la distribuzione degli occupati per settore economico fotografata dalla rilevazione continua delle forze di lavoro dell'Istat, con una rilevante provenienza delle femmine dal terziario (su 100 donne 86,8 sono inserite in tale settore, e in particolare tra queste, il 60,5% lavora nei servizi e il 26,3% nel commercio), a fronte di un 12,3% proviene dall'industria e un caso dall'edilizia. Considerando l'utenza maschile, su 100 maschi 38,2 sono nei servizi, il 20,6% nel commercio, oltre un terzo, il 36,8%, proviene dall'industria. Il 2,9% dall'agricoltura e l'1,5% dall'edilizia.

Figura 4 distribuzione degli utenti per settore economico e genere. Val.%



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

La distribuzione dell'utenza per settore economico di provenienza riflette le caratteristiche produttive ed occupazionali di ciascuna provincia. Pertanto, rispetto al dato complessivo, presentano un'incidenza più elevata nei servizi le province di Gorizia (26 utenti su un totale provinciale di 41 persone monitorate, pari dunque al 63,4%) e Trieste (11 soggetti su 20, pari al 55,0%).

L'utenza analizzata con riferimento alla provincia di Udine presenta un'incidenza superiore alla media per quanto riguarda il commercio (settore da cui provengono 23 persone su 58 monitorate in provincia, con un'incidenza pari al 39,7%).

Infine i dati rilevati dagli sportelli presenti in provincia di Pordenone presentano valori più elevati per quanto riguarda la provenienza dal comparto industriale: sono infatti 18 persone su 63, pari dunque al 28,6%.

Tabella 4 Utenti per settore economico e provincia Val. ass. e incidenza %

	GO		PN		TS		UD		Tot	
	v.a.	v.%	v.a.	v.%	v.a.	v.%	v.a.	v.%	v.a.	v.%
Agricoltura	0	0,0	2	3,2	0	0,0	0	0,0	2	1,1
Costruzioni	0	0,0	0	0,0	2	10,0	0	0,0	2	1,1
Industria	10	24,4	18	28,6	5	25,0	6	10,3	39	21,4
Commercio	5	12,2	14	22,2	2	10,0	23	39,7	44	24,2
Servizi	26	63,4	29	46,0	11	55,0	29	50,0	95	52,2
Totale	41	100,0	63	100,0	20	100,0	58	100,0	182	100,0

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

Dal monitoraggio sui casi presi in carico emerge la prevalenza di utenti che hanno rilevato forme di disagio in ambito lavorativo provenienti dal comparto privato: sono infatti 135 persone pari al 74,2% a fronte di 45 soggetti provenienti dal settore pubblico (24,7%).

Considerando i dati per genere, la prevalenza del privato è particolarmente marcata per i maschi (58 casi su 68, pari all'85,3%) mentre per le femmine le utenti inserite nel settore privato rappresentano poco oltre i due terzi del totale (77 casi su 114 pari al 67,5%).

Tabella 5 Utenti per genere e settore pubblico/ privato. Val. ass. e %.

	M	F	TOT	M	F	TOT
	v.a.			v.%		
Privato	59	77	136	86,8	67,5	74,7
Pubblico	8	37	45	11,8	32,5	24,7
<i>di cui</i>						
<i>Istruzione</i>	1	0	1	1,5	0,0	0,5
<i>Pubb amm.</i>	0	1	1	0,0	0,9	0,5
<i>Sanita'</i>	0	2	2	0,0	1,8	1,1
<i>Altro (enti locali, esercito)</i>	7	34	41	10,3	29,8	22,5
Nd	1	0	1	1,5	0	0,5
Totale	68	114	182	100,0	100,0	100,0

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

Prendendo in esame la dimensione dell'impresa in cui sono inseriti gli utenti presi in carico e monitorati, si osserva una lieve prevalenza delle piccole imprese (72 casi pari al 39,6%), seguito dalle organizzazioni con un numero di addetti compreso tra 25 e 100 (55 casi pari al 30,2% del totale), mentre da grandi imprese, con oltre 100 dipendenti, provengono 51 casi, pari al 28,0%.

Tabella 6 Utenti per dimensione d'impresa e provincia. Val. ass. e %.

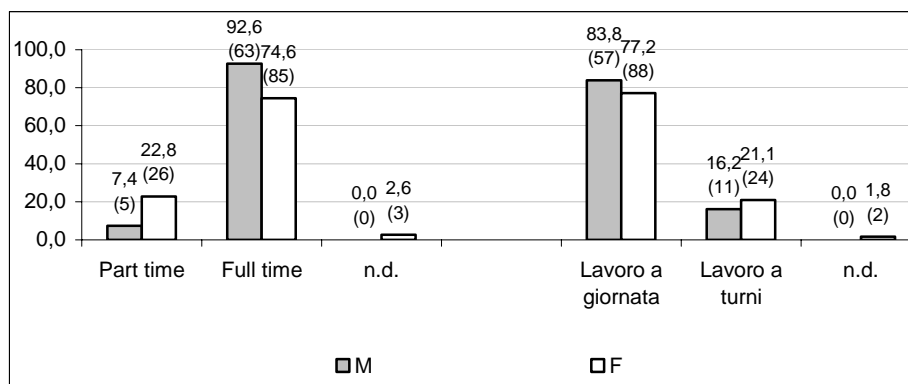
	GO	PN	TS	UD	TOT	Incidenza sul totale v. %
	v.a	v.a	v.a	v.a	v.a	
meno di 25	13	27	6	26	72	39,6
da 25 a 100	12	21	11	11	55	30,2
oltre 100	16	14	3	18	51	28,0
(vuoto)		1		3	4	2,2
Totale	41	63	20	58	182	100,0

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

Tra gli utenti monitorati prevalgono gli occupati con orario a tempo pieno, in particolare tra i maschi i 63 lavoratori full time rappresentano il 92,6% degli utenti, mentre le 85 donne con occupazione a tempo pieno costituiscono il 74,6% tra le femmine.

Lavorano su turni 11 uomini (incidenza pari al 16,2%), mentre tra le donne l'incidenza si presenta più elevata (24 casi, pari al 21,6% sul totale delle utenti donne monitorate).

Figura 5 Utenti per genere e orario. Val. % e (val. ass.)



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

Un ulteriore elemento descrittivo dell'utenza riguarda la tipologia di lavoro svolto. Prevalgono i profili impiegatizi (65 persone, pari al 35,7%) seguiti dagli operai generici (33 utenti, con un'incidenza sul totale del 18,1%) e da quelli specializzati e dagli addetti alle vendite (24 casi per ciascuna posizione, pari al 13,2% dell'utenza monitorata). Seguono quindi gli apprendisti (7 soggetti, pari al 3,8%), i profili sociosanitari (infermieri e oss) presi in carico sono stati 6 (3,3%), e lo stesso numero di casi riguarda i dirigenti e i quadri. Si contano quindi casi di profili tecnici (3, pari all'1,6%), 2 insegnanti.

In 5 casi non è stata precisato il profilo e in un caso non è stato riportato il dato nella scheda.

Tabella 7 Utenti per inquadramento professionale. Val ass. e %.

	Femmine	Maschi	Totale	Femmine	Maschi	Totale
	v.a.			v. %		
Dirigente	3	3	6	2,6	4,4	3,3
Quadro	5	1	6	4,4	1,5	3,3
Tecnico	1	2	3	0,9	2,9	1,6
Impiegato	52	13	65	45,6	19,1	35,7
Infermiere, operatore sociosan.	6	0	6	5,3	0,0	3,3
Insegnante	1	1	2	0,9	1,5	1,1
Addetto alle vendite	17	7	24	14,9	10,3	13,2
Operaio generico	17	16	33	14,9	23,5	18,1
Operaio specializzato	6	18	24	5,3	26,5	13,2
Apprendista	3	4	7	2,6	5,9	3,8
Altro	3	2	5	2,6	2,9	2,7
Nd	0	1	1	0,0	1,5	0,5
Totale	114	68	182	100,0	100,0	100,0

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 50,5% degli utenti lavori per la stessa organizzazione da oltre 5 anni, il 36,3% da 1 a 5 anni, mentre l'11,0% è inserito in azienda da meno di 1 anno. Disaggregando il dato per genere non emergono differenze significative nella distribuzione, evidenziando.

Tabella 8 Utenti per genere e anzianità di servizio. Val ass. e %.

	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
	v.a.	v.a.	v.a.	v. %	v. %	v. %
meno di 1 anno	7	13	20	10,3	11,4	11,0
da 1 a 5 anni	25	41	66	36,8	36,0	36,3
oltre 5 anni	35	57	92	51,5	50,0	50,5
n.d.	1	3	4	1,5	2,6	2,2
Totale	68	114	182	100,0	100,0	100,0

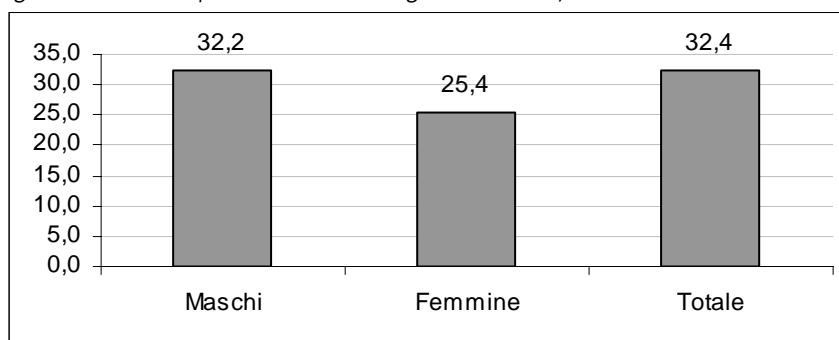
Fonte: elab. Agenzia regionale del lavoro su dati rilevati dai Punti di Ascolto

3. I casi riconducibili a possibili forme di mobbing

Sul totale degli utenti monitorati, i casi in cui gli specialisti operanti nei punti di ascolto hanno individuato dei possibili casi di mobbing sono stati 59, con un'incidenza del 32,4% sul totale dei casi presi in carico. Quasi un caso su tre (Figura 6).

Da un punto di vista di genere le possibili ipotesi di mobbing tra le donne sono 29, pari al 26% dei casi esaminati. Tra gli uomini sono stati rilevati 30 possibili situazioni che, secondo l'operatore che ha registrato il dato, rimanderebbero a un quadro assimilabile a mobbing (44,1% sul totale degli utenti monitorati).

Figura 6 Incidenza dei possibili casi di mobbing, sul totale. Val. %



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

La frequenza maggiore si rileva presso lo sportello CISL di Pordenone, ove oltre la metà dell'utenza (26 casi su 44) sembra presentare un quadro di potenziale mobbing. Segue, per numerosità di casi riconducibili a possibile mobbing lo sportello di Udine, in cui 17 casi su 58 monitorati manifesterebbero tali caratteristiche. Presso la Cisl di Gorizia i possibili casi di mobbing sono 4 su 15, presso il MAP di Gorizia i casi sono 9 su 26, mentre dai colloqui svolti presso lo sportello della Provincia di Pordenone i casi che vengono ritenuti possibile mobbing sono 3 su 19 presi in carico.

Per quanto riguarda la UIL di Trieste si ricorda che è stata utilizzata la nuova scheda di rilevazione che, pur rilevando sia le azioni vessatorie subite dal soggetto, sia le criticità relative alle condizioni di lavoro, non richiede di indicare se sia o meno un possibile caso di mobbing.

Tabella 9 Esiti dei colloqui e possibili casi di mobbing rilevati (*). Val. ass.

	CISL GO	MAP GO	CISL PN	PROV PN	PROV UD	UIL TS (*)	Tot
Maschi							
Non riconducibili a possibile mobbing	0	0	2	3	5	-	10
Casi ancora dubbi	4	4	4	1	6	-	19
Possibile caso di mobbing	4	4	13	1	8	-	30
Nd	0	0	1	0	0	8	1
Totale	8	8	20	5	19	8	68
Femmine							
Non riconducibili a possibile mobbing	0	0	2	11	14	-	27
Casi ancora dubbi	7	11	5	1	14	-	38
Possibile caso di mobbing	0	5	13	2	9	-	29
Nd	0	2	4	0	2	12	20
Totale	7	18	24	14	39	12	114
Maschi e Femmine							
Non riconducibili a possibile mobbing	0	0	4	14	19	-	37
Casi ancora dubbi	11	15	9	2	20	-	57
Possibile caso di mobbing	4	9	26	3	17	-	59
Nd	0	2	5	0	2	20	29
Totale	15	26	44	19	58	20	182

Fonte: elab. Agenzia regionale del lavoro su dati rilevati dai Punti di Ascolto - (*) si ricorda che la UIL TS ha utilizzato in via sperimentale la nuova scheda che non utilizza tale distinzione. Cfr. scheda in allegato

Tra gli eventi che possono essere alla base di eventuali situazioni di mobbing, sono stati presi in considerazione i congedi parentali e le assenze prolungate per malattia o infortunio, andando ad osservare in particolare se vi è una correlazione tra tali episodi e una successiva situazione di disagio lavorativo. Sono tuttavia poche le persone rientrate da congedo parentale (pari a 9, di cui un solo uomo) e tra queste si rilevano 5 casi di possibile mobbing.

Più numerose le persone che hanno registrato dei disagi in rientro da congedo per malattia o infortunio (pari a 41), di cui 17 (9 donne e 8 uomini) sono stati riconosciuti come possibilità di presunto mobbing.

Tabella 10 rientro da congedi e periodi di malattia o infortunio e possibili casi di mobbing. Val. ass.

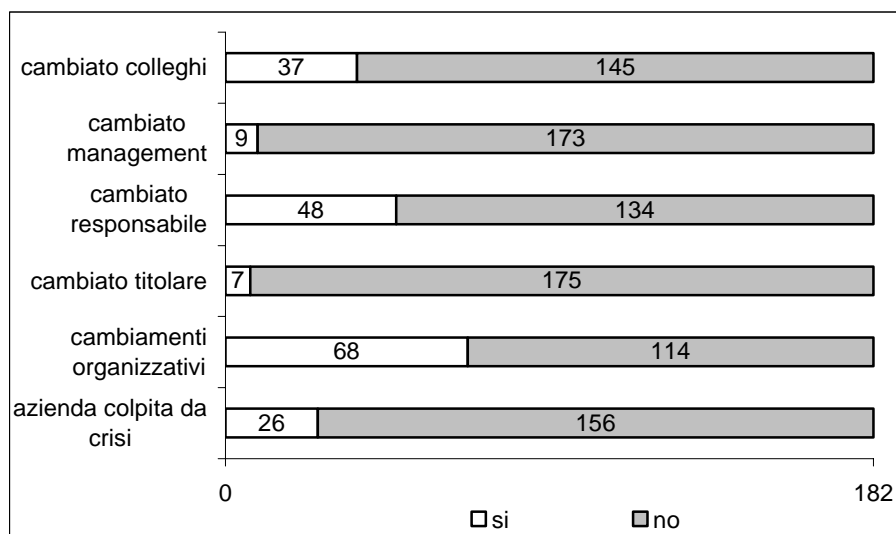
	Maschi		Femmine		Totale	
	si	no	si	no	si	no
Rientro da congedo parentale	1	67	8	106	9	173
Rientro da infortunio	14	54	27	87	41	141
di cui rilevati nei casi di possibile mobbing						
Rientro da congedo parentale	1	29	4	25	5	54
Rientro da infortunio	8	22	9	20	17	42

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

Considerando quali sono le tipologie di azioni vessatorie registrate tra gli utenti, si è chiesto di indicare se fossero intervenuti dei cambiamenti nella composizione delle risorse umane che compongono l'ambiente di lavoro, oppure se siano intervenute delle modifiche nell'assetto organizzativo o ancora, se l'azienda abbia risentito di fenomeni di crisi. Su 182 utenti presi in carico, il cambiamento rilevato con maggiore frequenza è di carattere organizzativo (in 68 persone viene registrato questo elemento), seguito dal cambiamento del diretto responsabile, ovvero della figura gerarchicamente superiore (48 segnalazioni). In 37 persone hanno evidenziato il cambiamento di colleghi, in 9 hanno vissuto un cambiamento del management, infine 7 utenti hanno vissuto il cambio di titolare dell'impresa.

Va sottolineato infine il dato relativo alla crisi: hanno riportato che la propria impresa ha attraversato un periodo di crisi 26 persone prese in carico. Un dato che si rivela superiore rispetto a quanto era stato rilevato negli anni precedenti e che riflette evidentemente il quadro socioeconomico che caratterizza il mercato del lavoro regionale.

Figura 7 Cambiamenti intervenuti in ambito lavorativo. Val. ass.



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

3.1 Le caratteristiche del possibile caso di mobbing e gli indicatori di disagio lavorativo

Nei 59 soggetti in cui gli esperti dei Punti di ascolto hanno individuato possibili casi di mobbing, si è chiesto di indicarne la tipologia. I dati raccolti evidenziano per alcune persone la coesistenza di più tipologie. La forma più frequente risulta tuttavia quella discendente, in cui le azioni vessatorie sono perpetrate dal soggetto gerarchicamente superiore. Una tipologia rilevata in tutti gli sportelli. Per quanto poco presenti in letteratura, dai dati emergono numerose segnalazioni di mobbing in direzione ascendente, pari a 21 casi, che afferiscono pertanto a situazioni in cui le azioni vessatorie provengono da un collega di lavoro collocato gerarchicamente in posizione inferiore rispetto alla "vittima". Tali casi sono stati segnalati in particolare dagli sportelli Cisl di Gorizia e Pordenone. Vengono infine ricondotti alla tipologia di mobbing orizzontale, e dunque da parte di colleghi gerarchicamente posti al medesimo livello della vittima, 12 casi. Sono 6 infine i casi riconducibili a "bossing" o mobbing strategico, probabilmente connessi a situazioni di crisi aziendali o di cambiamento dell'assetto manageriale dell'impresa di riferimento.

Tabella 11 Tipologia del mobbing e casi di mobbing. Val. ass.

	Maschi	Femmine	Totale
Ascendente	12	9	21
Bossing	1	5	6
Discendente	15	11	26
Orizzontale	4	8	12
Totale	32	33	65

Fonte: elab. Agenzia regionale del lavoro su dati rilevati dai Punti di Ascolto (*) possibili più tipologie per ciascun soggetto.

Con riferimento ai soggetti che gli utenti indicano come attori delle azioni vessatorie subite, si osserva come vittima e “aggressore” siano prevalentemente dello stesso sesso: su 29 donne i cui casi sono assimilabili a un possibile quadro di mobbing, 11 dichiarano di avere subito vessazioni da una collega, in 10 casi da maschi e in 6 casi da persone di entrambi i sessi.

Osservando i dati relativi agli uomini presi in carico dai Punti di ascolto, su 30 casi assimilabili a un possibile quadro di mobbing, 23 sono vessazioni perpetrate da soggetti di genere maschile, appena 3 da donne e in due casi da maschi e femmine.

In quattro casi l'operatore non è stato in grado di rilevare tale informazione.

Tabella 12 Caratteristiche Soggetti che hanno attuato azioni vessatorie nei casi ritenuti assimilabili a possibili casi di mobbing. Val. ass.

Utente	Soggetti che hanno attuato azioni vessatorie				Totale
	Femmina	Maschio	Maschi e Femmine	Non indicato	
	val.ass.				
Femmina	11	10	6	2	29
Maschio	3	23	2	2	30
Totale	14	33	8	4	59

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

Durante i colloqui con le persone prese in carico gli esperti hanno registrato quali siano le azioni vessatorie² più frequenti. In riferimento ai 59 casi di possibile mobbing è così emerso che le umiliazioni verbali siano state subite in 29 casi, seguite dalla prolungata attribuzione di compiti dequalificanti (situazione rilevata in 18 casi). Eccessive forme di controllo hanno interessato 16 casi, e uno stesso numero si registra relativamente allo svuotamento di mansioni. Una prolungata attribuzione di compiti esorbitanti viene denunciata in 13 casi.

Una minore frequenza viene indicata per le altre tipologie di azione vessatoria: 9 segnalazioni fanno riferimento a marginalizzazione dall'attività lavorativa, in 6 indicano di avere subito mancata assegnazione compiti e l'impedimento all'accesso di notizie, in 5 casi si sono rilevati ripetuti trasferimenti e l'esclusione da attività formative organizzate dall'azienda. Per tre persone si è osservato un Impedimento all'accesso a notizie, e in un caso la mancata assegnazione di strumenti per svolgere il proprio lavoro.

Se osservato da un punto di vista di genere, emerge come i maschi segnalino con elevata frequenza le umiliazioni verbali (19 utenti su 30 hanno vissuto questa forma vessatoria), cui seguono – ma con una

² La scheda di rilevazione fa riferimento alla classificazione riportata nella Circolare Inail n. 71/2003. Pur successivamente annullata, le definizioni in essa contenute relativamente alle azioni vessatorie sono ancora utilizzate nella letteratura di riferimento, in quanto rimangono valide come indicazioni descrittive di un contesto di scarsa qualità delle condizioni di lavoro.

frequenza assai inferiore – l'attribuzione di compiti esorbitanti o dequalificanti (per entrambe le tipologie si sono registrate 9 segnalazioni).

Tra le femmine si osserva una distribuzione tra tre forme di vessazione: la più frequente è l'eccessiva forma di controllo, percepita da 11 lavoratrici su 29 a "rischio" mobbing.

Segue quindi l'attribuzione di compiti percepiti come dequalificanti (10 segnalazioni) e dalle umiliazioni verbali (10 casi).

Tabella 13 Tipologie di azioni vessatorie rilevate nei casi assimilabili a possibile caso di mobbing. Val. ass.

	M			F			Tot		
	si	no	tot	si	no	tot	si	no	tot
Eccessive forme di controllo	5	25	30	11	18	29	16	43	59
Esclusione a attività formative	2	28	30	3	26	29	5	54	59
Impedimento accesso a notizie	3	27	30	3	26	29	6	53	59
Inadeguatezza informazioni inerenti l'attività lav.	0	30	30	3	26	29	3	56	59
Mancanza strumenti di lavoro	1	29	30	0	29	29	1	58	59
Mancata assegnazione compiti	2	28	30	4	25	29	6	53	59
Marginalizzazione dall'attività lavorativa	4	26	30	5	24	29	9	50	59
Prolungata attribuzione di compiti esorbitanti	8	22	30	5	24	29	13	46	59
Prolungata attribuzione di compiti dequalificanti	8	22	30	10	19	29	18	41	59
Ripetuti trasferimenti	2	28	30	3	26	29	5	54	59
Svuotamento delle mansioni	7	23	30	9	20	29	16	43	59
Umiliazioni verbali	19	11	30	10	19	29	29	30	59
Altro	1	29	30	2	27	29	3	56	59

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

Nei casi ritenuti di disagio lavorativo non assimilabile a possibile caso di mobbing, gli esperti dei punti di ascolto hanno rilevato le criticità vissute dai lavoratori. Anche in questo caso si è utilizzato un elenco chiuso, entro cui gli operatori dovevano indicare a quale (o quali, essendo possibile la compresenza di più elementi) problematica potesse essere ricondotto il caso seguito dagli specialisti.

Complessivamente, la criticità maggiormente rilevata dagli operatori è una situazione di conflittualità tra colleghi (30 indicazioni), seguita da casi in cui il disagio deriva da un'organizzazione del lavoro problematica (24 segnalazioni). Il disagio lavorativo risulta legato a condizioni di stress e burn out in 20 casi monitorati.

Presentano una frequenza decisamente inferiore le altre tipologie, ovvero: difficili condizioni lavoro (9 casi), criticità di origine extralavorativa (6 casi), discriminazioni (5 casi) e altre situazioni non specificate (4 casi).

Si rileva una distribuzione differente per genere: se infatti per i maschi si rileva nettamente la prevalenza di un quadro di conflittualità tra colleghi come criticità prevalente che ha originato il disagio nella persona presa in carico dai punti di ascolto, per quanto riguarda la componente femminile le criticità si ripartiscono tra la conflittualità tra colleghi (20 indicazioni in tal

senso), l'organizzazione problematica del lavoro (19 casi) e il burn out (14 casi).

Tabella 14 Tipologia di disagio rilevata tra le persone il quadro no né assimilabile a ipotesi di mobbing. Val. ass.

	M			F			TOT		
	si	no	tot	si	no	tot	si	no	tot
Conflittualità con colleghi	10	28	38	20	48	68	30	93	123
Criticità familiari, economiche, di salute	3	35	38	3	65	68	6	117	123
Difficoltà nelle condizioni lavoro	3	35	38	6	62	68	9	114	123
Organizzazione del lavoro problematica	5	33	38	19	49	68	24	99	123
Situazioni discriminatorie dall'azienda	2	36	38	3	65	68	5	118	123
Stress, burn out	6	32	38	14	54	68	20	103	123
Altro	1	37	38	3	65	68	4	119	123

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

4. Conclusioni

I dati rilevati attraverso questo terzo monitoraggio realizzato sugli utenti presi in carico dai Punti di ascolto antimobbing rimandano un profilo di lavoratore di genere prevalentemente femminile, con un titolo di studio medio-alto e di età compresa tra 30-40anni. Inserita in un'azienda del terziario, la persona presa in carico dagli specialisti ha un contratto a tempo indeterminato e lavora nella medesima azienda da oltre cinque anni. Nella sua impresa sono intervenuti dei cambiamenti organizzativi che hanno portato prevalentemente al cambio del proprio diretto referente.

Meno di un caso su tre è ritenuto come potenzialmente inquadrabile come "sintomo" di mobbing, prevalgono infatti utenti che vivono situazioni di disagio, e si rivolgono pertanto ai Punti di ascolto per poter trovare sostegno attraverso il colloquio con gli operatori. È questa un'indicazione di rilievo ai fini del monitoraggio, poiché evidenzia l'importanza di potenziare l'efficacia dei Punti di ascolto quali riferimenti territoriali per i lavoratori e lavoratrici che ritengono di subire vessazioni, discriminazioni o più in generale vivono una situazione di profondo disagio in ambito lavorativo. In tal senso, la possibilità per i Punti di Ascolto di agire entro una rete di soggetti di riferimento e istituzioni che possono prendere in carico il lavoratore appare particolarmente rilevante. Un esempio in tal senso sono le Consigliere di parità in quei casi in cui più che mobbing si è di fronte a problematiche connesse a discriminazioni basate sul genere o impossibilità di conciliare tempi lavorativi e familiari.

Tuttavia, appare anche importante notare come proprio le tipologie di criticità rilevate dagli operatori mettano in luce l'importanza di prevedere interventi di carattere preventivo anche nei confronti delle imprese, non solo con riferimento specifico al mobbing, ma ampliando l'intervento di sensibilizzazione alla qualità delle condizioni di lavoro. Una previsione

questa che rientra tra le indicazioni della L.r. 18/2005 in tema di interventi a supporto della qualità del lavoro, e che si pone in linea del resto con quanto indicato dalle politiche comunitarie in termini di *working conditions*, con quanto prevede l'art. 28 del D.Lgs 81/08, e alla luce delle recentissime novità introdotte, sia pure per la sola pubblica amministrazione, dalla L. 183/2010 "Deleghe al Governo in materia di lavori usuranti, di riorganizzazione di enti, di congedi, aspettative e permessi, di ammortizzatori sociali, di servizi per l'impiego, di incentivi all'occupazione, di apprendistato, di occupazione femminile, nonché misure contro il lavoro sommerso e disposizioni in tema di lavoro pubblico e di controversie di lavoro", con particolare riferimento all'art. 21 - Misure atte a garantire pari opportunità, benessere di chi lavora e assenza di discriminazioni nelle amministrazioni pubbliche.

In questo senso sarebbe importante dare attuazione a quanto la L.r. 7/2005 (art. 4) prevede per la Commissione regionale del lavoro integrata, ovvero la possibilità di promuovere campagne di informazione e di sensibilizzazione dell'opinione pubblica, la possibilità di proporre programmi di formazione delle operatrici e degli operatori dei Punti di Ascolto, nonché dei lavoratori dipendenti, dei dirigenti e delle parti sociali, responsabili degli uffici del personale delle aziende pubbliche e private e, da ultimo, la possibilità di effettuare consulenze nei confronti degli organi regionali e di soggetti pubblici e privati che intendano adottare progetti o sviluppare iniziative di prevenzione. Interventi che tuttavia dovrebbero essere fortemente connessi a quelli previsti nella l.r. 18/2005 e in particolare nei Capi IV, dedicato alla qualità del lavoro, e al Capo V, dedicato alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.