







# IL PUNTO DI ASCOLTO ANTIMOBBING DELLA PROVINCIA DI UDINE NEI PRIMI CINQUE ANNI DI ATTIVITÀ

2007 - 2011



La presente pubblicazione è stata realizzata nel mese di giugno 2012 dal Gruppo di lavoro del Punto di Ascolto Antimobbing della Provincia di Udine, nell'ambito del Progetto "S.O.S. Antimobbing 2011" cofinanziato con fondi della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

Coordinamento scientifico: dott.ssa Cristina Caparesi – Exit soc. coop. soc. onlus



Contatti:

#### Servizio Politiche Sociali

via della Prefettura 16 – 33100 Udine tel. 0432 279920

mail: pariopportunita@provincia.udine.it

#### Punto di Ascolto Antimobbing

p.zza Patriarcato 3 - 33100 Udine

tel. 0432 279524

mail: antimobbing@provincia.udine.it

www.provincia.udine.it/sociale

## **INDICE**

Premessa			1
Cap. 1 Comprender	e il mob	bing	
	1.1	Le molestie morali e psicofisiche sul luogo di lavoro	. 3
	1.2	La tutela del lavoratore nei casi di mobbing	. 4
	1.3	Gli strumenti di prevenzione	. 5
Cap. 2 La Regione F	riuli Ver	nezia Giulia e la legge regionale n. 7/2005	
	2.1	La legge regionale n. 7/2005	7
	2.2.	I punti di ascolto accreditati	8
	2.3	Il percorso di aiuto nei punti di ascolto accreditati	9
Cap. 3 Il Punto di A	scolto A	ntimobbing della Provincia di Udine	
	3.1	Le attività del Punto di Ascolto di Udine nel periodo 2007-2011	10
	3.2	I lavoratori seguiti presso il PdA Antimobbing di Udine nel periodo 2007-2011	11
	3.3	L'attività di accoglienza e sostegno e i percorsi di empowerment	15
Cap. 4 Una casistica	arappre	sentativa	
	4.1	L'analisi del disagio tra i lavoratori nel periodo 2007-2011	19
	4.2	La verifica catamnestica riferita al periodo 2010	23
	4.3	Dalla molestia psicologica allo stato di malessere psicofisico	25
Conclusioni			28

#### **Premessa**

A 5 anni dall'attivazione del servizio Antimobbing della Provincia di Udine desideriamo raccogliere i frutti positivi di un'azione condotta con impegno e professionalità: lo facciamo tramite questa pubblicazione dedicata a lavoratrici e lavoratori, che si rivelerà sicuramente utile anche per i datori di lavoro, per gli imprenditori e per i dirigenti sia del settore pubblico che del settore privato.

Nel 2007 l'Amministrazione Provinciale ha voluto cogliere l'opportunità offerta dalla Regione Friuli Venezia Giulia che, con la L.R. 7/2005, si è posta all'avanguardia nell'affrontare il fenomeno delle molestie in ambito lavorativo; è stato presentato il progetto denominato "S.O.S. Antimobbing" e nel luglio dello stesso anno è stato possibile inaugurare il Punto di Ascolto all'interno di Palazzo Belgrado.

Da allora grandi passi sono stati compiuti: il servizio si è immediatamente organizzato per divenire punto di riferimento per chi subisce sofferenze sul luogo di lavoro, radicandosi sul territorio tramite una fitta rete di relazioni e contatti. Nel 2010, l'apertura dell'Info-point di Tolmezzo ha risposto all'esigenza di attivare il servizio anche nelle zone più periferiche della Provincia, come opportunità per i lavoratori residenti in montagna. La professionalità del gruppo di lavoro si è perfezionata negli anni e ora si può dire con un certo orgoglio che il punto di Ascolto di Udine sia uno dei più qualificati in Regione.

I dati contenuti in questa pubblicazione ci dicono che il nostro Punto di Ascolto ha accolto nei primi 5 anni oltre 700 persone, offrendo ascolto, supporto psicologico e solidale, soluzioni concrete per affrontare il disagio e superarlo.

Esso è quindi un osservatorio privilegiato, dal quale è stato possibile comprendere quanto i conflitti nell'ambiente di lavoro possano essere distruttivi per la persona e dannosi per l'azienda. Con l'obiettivo di limitare i danni provocati, diffondendo la conoscenza del problema e delle possibili soluzioni, il servizio si è fin da subito qualificato anche come strumento di informazione e sensibilizzazione sul fenomeno del mobbing e la sua portata.

Un'azione promozionale fondata sul presupposto che sia necessario non solo

sostenere il lavoratore che ha subito vessazione, ma anche agire per diffondere una cultura

dell'organizzazione del lavoro fondata su relazioni improntate alla cooperazione. Troppo

spesso, nell'ambiente lavorativo, fenomeni di competitività deviata e di prevaricazione

prevalgono sui meccanismi di solidarietà; al contrario, solo affermando che una diversa

modalità di convivenza sui luoghi di lavoro è possibile, solo promuovendo la necessità di forme

di mediazione e di prevenzione della degenerazione dei conflitti, potremmo – in futuro – non

avere più bisogno di un Punto di Ascolto Antimobbing.

Attualmente i dati confermano, purtroppo, che le vessazioni sul lavoro non accennano

a diminuire: anzi, la crisi economica degli ultimi anni, la precarietà crescente, l'accumulo di

difficoltà e stress paiono aver provocato una recrudescenza del fenomeno, come testimoniano

alcuni passaggi di questa pubblicazione e l'esperienza sul campo dei professionisti del Punto di

Ascolto.

Il Servizio quindi continua la sua attività, con la prospettiva di un ulteriore

ampliamento e rafforzamento che si concretizzerà nell'anno 2013.

In chiusura, è doveroso un ringraziamento ai professionisti che costituiscono il gruppo

di lavoro del Punto di Ascolto e al personale provinciale e regionale che hanno contribuito

fortemente alla qualità del servizio offerto, garantendo sempre una fattiva collaborazione.

Ed è doveroso il riconoscimento per la sensibilità dimostrata dalla Regione tramite gli

Assessori che si sono alternati nel tempo (Cosolini, Rosolen, Brandi) che hanno ritenuto di dare

continuità al progetto della Provincia di Udine in onore allo scopo di dedicare ai lavoratori e

alla lavoratrici uno spazio tutto loro in assoluta riservatezza per affrontare le difficoltà che da

soli non sarebbero stati in grado di superare.

Anche in questo la Provincia è vicina alla sua gente.

Elena Lizzi

Assessore alle Pari Opportunità della Provincia di Udine

2

#### Cap. 1 COMPRENDERE IL MOBBING

#### 1.1 Le molestie morali e psicofisiche sul luogo di lavoro

La prima pubblicazione scientifica sull'argomento delle molestie morali e psicofisiche sul luogo di lavoro fu scritta da Heinz Leymann, nel 1984, che lo definì "mobbing", un termine ombrello che racchiude molti comportamenti diversificati volti alla distruzione psicologica, sociale e professionale della vittima, la quale viene ridotta ad una condizione di isolamento ed emarginazione, tale da causare l'estromissione reale o virtuale dalla scena lavorativa.

Si tratta perciò di un tema relativamente recente che è diventato molto attuale anche per la risonanza nei *mass media*. Nonostante oggi si assista ad un'enfasi sul fenomeno, grazie appunto ad una maggiore informazione e consapevolezza, ci si chiede quanto il *mobbing* sia effettivamente emerso nella sua reale proporzione. È certo che i notevoli costi per la persona oggetto di vessazioni e la sua famiglia, per la stessa azienda e per la società nella sua totalità ha acceso i riflettori su un fenomeno che possiamo considerare un *prodotto* della società post-industriale.

Nel 2001, la Risoluzione del Parlamento europeo n. 2339 - *Mobbing sul posto di lavoro*, fotografava il preoccupante esito di un sondaggio condotto dalla Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro (Fondazione di Dublino) secondo cui l'8% di lavoratori europei (12 milioni di persone) dichiarava di essere stato sottoposto a forme di violenza sul posto di lavoro, altresì presupponendo che il dato fosse notevolmente sottostimato.

L'ultima indagine sul fenomeno in Italia risale al 2003 quando l'Eurispes, nel *Rapporto Italia*, dichiara che, su oltre 21 milioni di occupati, i lavoratori interessati dal problema

sono circa un milione, concentrati nelle regioni del nord (65%) per lo più impiegati (79%) e donne 52%.

Lo screening che aveva interessato un gruppo di medici del lavoro e psichiatri dell'Ospedale Sant'Andrea di Roma, aveva analizzato un gruppo di pazienti provenienti per lo più da aziende private (62,5%). I dati emersi indicavano che tra i pazienti il 15% aveva già sofferto di una patologia psichiatrica prima, ma nell'85% dei casi non risultavano sindromi psichiatriche pregresse e tra questi il 67% dei casi era compatibile con uno stress occupazionale (il 63% dei casi analizzati era riferibile al disturbo di adattamento).

Il *mobbing* non è un evento in sé ma piuttosto un processo che si manifesta attraverso episodi e comportamenti vessatori reiterati nel tempo e che porta ad un logoramento psicologico, socio-relazionale e organico. Alcune precise caratteristiche distinguono il *mobbing* da altre conflittualità organizzative: l'intenzionalità del *mobber* di ledere, la percezione dell'azione *mobbizzante*, il carattere asimmetrico di potere nella relazione tra aggressore e vittima, e la temporalità intesa come frequenza, intensità e durata delle azioni moleste.

#### 1.2 La tutela del lavoratore nei casi di mobbing

Sempre di più in questi anni la Cassazione si è espressa nelle questioni di mobbing differenziandolo da altri istituti vicini sulla base della peculiarità della strategia (il disegno doloso), dell'obiettivo (l'evento illecito) e del danno alla persona. Infatti il mobbing si connota per essere un progetto intenzionale da parte del *mobber* nel porre il *mobbizzato* in una posizione di debolezza per estrometterlo dal contesto lavorativo; deve emergere chiaramente quindi l'intento persecutorio. Anche in assenza di dolo, è sempre rilevante la responsabilità del datore di lavoro (ex art. 2087 c.c.) che deve dimostrare di aver adottato tutti i necessari controlli per vigilare sull'operato del mobber e di non essere rimasto inerme di fronte a qualsiasi condotta lesiva.

Si tratta sicuramente di un compito arduo da parte della vittima, che deve dimostrare l'attività persecutoria attraverso l'elencazione di atti vessatori che presi uno a uno potrebbero non risultare oltremodo lesivi, ma nell'insieme attestano una strategia criminosa e persecutoria, messa in atto anche da più persone.

Tale ricerca delle prove è resa ancora più difficile dall'emarginazione del soggetto e dalla riluttanza di molti a fornire la documentazione utile per la dimostrazione del trattamento subito.

Per quanto riguarda l'evento illecito, nell'interpretazione attuale è necessario che il lavoratore sia stato sottoposto ad atti reiterati e con una condotta di almeno sei mesi che abbia le caratteristiche di persecuzione e discriminazione del lavoratore nell'ambiente lavorativo.

Il danno esistenziale può essere applicato anche in assenza di una vera patologia psicofisica, come risarcimento per i pregiudizi patiti dalla vittima che si riflettono sulla sua qualità di vita e sulle relazioni con gli altri. L'insorgere di quadri clinici significativi nel soggetto mobbizzato, infatti, non è un fenomeno automatico e paradigmatico dell'attività illecita patita: a seconda delle caratteristiche psico-fisiche individuali, ciò che si manifesta nella vittima può non essere una vera e propria malattia, ma semplicemente un atteggiamento di rinuncia alla vita. In ogni caso, il soggetto ha diritto al ristoro, integrale, del danno.

## 1.3 Gli strumenti di prevenzione

Nei paesi in cui sono state attuate iniziative per il contrasto delle azioni vessatorie, si è lavorato soprattutto sulla prevenzione e sulla pianificazione di strategie da adottare per evitare che il problema diventasse cronico.

È necessario monitorare la gestione delle risorse umane, ovvero le variabili psico-socioorganizzative che sono alla base dei conflitti e dei fenomeni mobbizzanti. Per raggiungere questo obiettivo è stata di particolare utilità, nel 2010, l'aggiunta del concetto di *stress lavoro-correlato* nella valutazione dei rischi per la sicurezza del lavoratore, d'obbligo per il datore di lavoro (D.Lgs 81 art. 28). Tra le ulteriori azioni preventive che possono essere attuate vi sono anche la promozione di una visione anti-violenza da parte del leader/titolare dell'organizzazione che comunichi principi etici di non aggressività e non violenza, nonché l'inserimento di figure di supporto come il/la Consigliere/a di fiducia o altri esperti quando la vittima non ha ancora radicalizzato il conflitto a discapito della sua salute e può ancora accettare ed usare un aiuto. Eventuali figure di consulenti di appoggio possono coadiuvare nella risoluzione dei conflitti inter-aziendali ed inter-gruppali.

È inoltre consigliata l'adozione di strumenti culturali e formativi utili a far conoscere la natura e la portata del *mobbing* e come questo incida sulla salute del lavoratore e della stessa organizzazione aziendale. È opportuno infatti che i dipendenti imparino a riconoscere la differenza tra conflitti di "routine" e quelli con caratteristiche da *mobbing*, sia per non esserne vittime loro stessi che per non diventare spettatori inconsapevoli o involontari *co-mobber*.

Ulteriori forme di prevenzione possono essere rappresentate da forme di tutoraggio come l'affiancamento psicologico collettivo e la formazione di gruppi di auto-aiuto dove il soggetto a rischio può esporre la sua situazione, essere ascoltato e compreso ed aiutato a non isolarsi e colpevolizzarsi.

## Cap. 2 LA REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA E LA L.R. n. 7/2005

## 2.1 La legge regionale n. 7/2005

In assenza di una normativa nazionale che inquadri il fenomeno nella sua globalità, in quanto attinente all'ordinamento civile e ai diritti civili delle persone, le Regioni possono "intervenire con propri atti normativi, anche con misure di sostegno idonee a studiare il fenomeno in tutti i suoi profili e prevenirlo o limitarlo nelle sue conseguenze" (sentenza della Corte Costituzionale n. 359/2003). Con la legge n. 7 dell'8 aprile 2005, la Regione Friuli Venezia Giulia ha promosso un'azione positiva per accrescere la conoscenza del fenomeno sulle molestie morali e psico-fisiche nell'ambiente di lavoro, ridurne l'incidenza e la frequenza e promuovere iniziative di prevenzione e sostegno a favore delle lavoratrici e dei lavoratori del proprio territorio. Ha inoltre istituito inoltre una apposita Commissione regionale con i seguenti compiti: esaminare e valutare i progetti, avviare studi e ricerche sul fenomeno delle molestie morali e psicofisiche, promuovere campagne di informazione e programmi di formazione per le operatrici e gli operatori, fornire consulenze per gli enti pubblici e privati che intendano sviluppare progetti di prevenzione.

A seguito della Legge la Regione ha emanato un Regolamento attuativo (*Regolamento per la promozione di progetti contro le molestie morali e psico-fisiche sul luogo di lavoro e per l'accreditamento di centri di sostegno e di aiuto nei confronti delle lavoratrici e dei lavoratori, denominati Punti di Ascolto, emanato con DPReg 10 novembre 2006 n. 0347/PRES, modificato con DPReg 25 luglio 2007 n. 0195/PRES e con DPReg 29 settembre 2009 n. 0267/Pres) con il quale sono stati stabiliti criteri e modalità di finanziamento di progetti che abbiano lo scopo di promuovere iniziative di prevenzione e di sostegno a favore delle lavoratrici e dei lavoratori che si ritengono* 

colpiti da azioni e comportamenti discriminatori e vessatori protratti nel tempo. Sono finanziati due ambiti di intervento: i progetti per l'informazione e la sensibilizzazione sul territorio e l'apertura di Punti di ascolto accreditati per l'accoglienza dei lavoratori.

#### 2.2 I punti di ascolto accreditati

I Punti di Ascolto sono centri di sostegno e aiuto per le lavoratrici e i lavoratori che si ritengono colpiti da azioni e comportamenti discriminatori e vessatori protratti nel tempo. Sono costituiti da Enti locali della Regione, singoli o associati, da associazioni di volontariato e di utilità sociale, da organizzazioni sindacali o organizzazioni datoriali di categoria e sono attivati con appositi progetti. I Punti di Ascolto sono inoltre accreditati dalla Regione che ha disposto con regolamento le modalità ed i requisiti necessari per l'accreditamento, al fine di garantire un servizio di qualità ai cittadini.

Le finalità dei Punti di Ascolto consistono in attività di sostegno, consulenza e aiuto nei confronti delle lavoratrici e dei lavoratori cui è offerta la possibilità di effettuare, senza alcun onere, un primo colloquio di accoglienza con operatori qualificati e successivi colloqui con professionisti (psicologo, avvocato, medici). I colloqui hanno l'obiettivo di verificare l'eventuale sussistenza di una situazione di malessere psico-fisico, legata a molestie o altre forme di pressione psicologica, e individuare percorsi personalizzati di uscita dalla situazione di malessere verso i quali orientare la lavoratrice o il lavoratore.

Allo scopo di facilitare l'eventuale presa in carico della terapia psicologica o medica delle lavoratrici e dei lavoratori che richiedessero tali prestazioni, i Punti di Ascolto possono definire convenzioni con le singole strutture del Servizio Sanitario regionale, sulla base di protocolli predisposti e promossi dalla Commissione integrata ed approvati dalla Direzione centrale salute e protezione sociale.

Il Punto di Ascolto della Provincia di Udine ha un gruppo di lavoro costituito da due operatori di accoglienza, di cui uno con funzione di coordinatore, uno psicologo-psicoterapeuta, uno psichiatra, un avvocato, un medico del lavoro ed un medico legale.

#### 2.3 Il percorso di aiuto nei Punti di Ascolto accreditati

I principali elementi di articolazione della presa in carico degli utenti del Punto di Ascolto sono: la fase di accoglienza, quella di analisi della situazione di malessere ed infine l'orientamento ed il sostegno. Il primo colloquio di accoglienza ha anche lo scopo di instaurare un rapporto di fiducia con il lavoratore che viene lasciato libero di scegliere cosa e quanto raccontare, rispettando la segretezza di tutte le informazioni e i dati sensibili.

Viene utilizzata una scheda, costruita con un questionario semi-strutturato, che ha l'obiettivo di raccogliere il carattere qualitativo dei problemi esposti consentendo di aggiungere più elementi possibile sul problema e sulle azioni poste in atto per fronteggiarlo. La scheda è una traccia utile all'organizzazione della prima fase e per il successivo percorso di approfondimento che accoglie anche le richieste e le attese del lavoratore che si rivolge al punto di ascolto.

Nella fase di approfondimento e analisi la persona, che rimane sempre al centro del processo relazionale e decisionale, viene aiutata a ricostruire la storia dei propri rapporti lavorativi e di quegli aspetti che sono vissuti come traumatici e fonte di malessere. Lo staff del punto di ascolto, ed in particolare i professionisti esperti, cercano di rilevare le caratteristiche del disagio e di aiutare la persona a trovare strumenti di risposta per fronteggiare le azioni vessatorie.

Il Punto di Ascolto della Provincia di Udine, come da regolamento regionale, non può offrire terapie mediche e psicologiche o assistenza legale in contenzioso, né può instaurare processi stragiudiziali di soluzione di eventuali conflitti, ma può fornire un supporto orientando verso strategie e percorsi personalizzati di uscita dalla situazione di disagio. Nella fase di orientamento il Punto di Ascolto può indicare diverse soluzioni possibili che il lavoratore attiverà in modo autonomo, oppure accompagnarlo in un percorso di *empowerment*.

#### Cap. 3 IL PUNTO DI ASCOLTO ANTIMOBBING DELLA PROVINCIA DI UDINE

#### 3.1 Le attività del Punto di Ascolto di Udine nel periodo 2007-2011

Il primo progetto della Provincia di Udine, definito SOS Antimobbing, venne approvato dalla Commissione Regionale per il lavoro, integrata in materia di molestie morali e psicofisiche, in data 22.12.2006 ed attivato nei primi giorni del luglio 2007. Partners progettuali sono tuttora i Comuni di Cividale del Friuli, Remanzacco, San Pietro al Natisone, e l'Unione delle Province. In un primo momento partecipò l'associazione Sono Donna Scelgo Donna. Dal secondo anno in poi si è avuta la collaborazione dell'associazione SOS Abusi Psicologici e della Consigliera Provinciale di Parità.

Il Punto di Ascolto è ubicato presso Palazzo Belgrado e si struttura in due stanze, una per gli atti amministrativi e l'altra per i colloqui di consulenza.

Nei tempi immediatamente successivi alla sua costituzione, il gruppo di lavoro ha approvato un proprio regolamento interno che ha rappresentato una sorta di Carta dei servizi, un'iniziativa adottata poi anche dagli altri punti di ascolto accreditati in Regione.

Negli anni molte sono state le iniziative sul territorio per promuovere la sensibilizzazione ed informazione sul fenomeno *mobbing*. È stato prodotto del materiale cartaceo, sono stati avviati due sondaggi conoscitivi che hanno coinvolto 2.000 persone (anni 2007 e 2008), si è partecipato a numerosi programmi televisivi e radiofonici, sono stati pubblicati articoli sui quotidiani locali ed organizzati eventi convegnistici.

Con il tempo si sono rafforzate le collaborazioni sul territorio provinciale per creare reti di aiuto a cui partecipassero tutti gli enti preposti a contrastare il malessere del lavoratore: i sindacati, la Direzione Provinciale del Lavoro, i medici di base, i dipartimenti di prevenzione delle Aziende per i Servizi Sanitari, i centri di salute mentale, i patronati.

Nel 2010 viene aperto anche l'Info-point di Tolmezzo per permettere ai lavoratori dell'area montana di usufruire di un luogo a cui rivolgersi prontamente per ricevere le prime informazioni utili a comprendere la propria situazione di malessere.

#### 3.2 I lavoratori seguiti presso il Punto di Ascolto nel periodo 2007-2011

I dati riportati in questo paragrafo sono tratti dalle schede di monitoraggio regionali standardizzate relativamente all'accoglienza del lavoratore.

#### Accessi e contatti

Il monitoraggio dell'affluenza al Punto di Ascolto suddivide tra contatti di primo accesso e utenti presi in carico.

Sotto la voce *accessi/contatti* (tab. 1) sono compresi tutti quei lavoratori che si rivolgono al Punto di Ascolto per un primo colloquio informativo che può trasformarsi in una presa in carico oppure che si esaurisce in quel unico incontro.

Tab. 1 – Numero di accessi/contatti al Punto di Ascolto Antimobbing della Provincia di Udine: anni 2007-2011 (31.12.2011)

	2007	2008	2009	2010	2011	тот.
UOMINI	43	66	79	44	39	271
DONNE	60	98	122	80	72	432
TOTALE	103	164	201	124	111	703

Fonte: scheda percorso, fase 1 "accoglienza" – Elaborazione Punto di Ascolto.

Come è possibile osservare in tab. 1, si è avuta una crescita progressiva per i primi tre anni, seguita da un apparente calo registrato negli anni 2010 e 2011 dovuto al fatto che, per motivi strettamente amministrativi, il Punto di Ascolto ha subito un lungo periodo di chiusura, in attesa del rinnovo del progetto annuale.

#### <u>Utenti</u>

Il termine *utenti* individua invece le lavoratrici o i lavoratori che si sono rivolti al Punto di Ascolto proseguendo anche dopo il primo incontro con la presa in carico da parte del gruppo di lavoro.

Dalla lettura delle tabelle successive si può affermare che l'identikit dell'utente più rappresentato al Punto di Ascolto Antimobbing di questi primi cinque anni, è donna (62%), nella fascia di età tra i 41 e i 50 anni (43%) (tab.2), con un diploma superiore (54%) (tab.3).

Tab. 2 – Numero totale di utenti del Punto di Ascolto antimobbing della Provincia di Udine: anni 2007-2011 (31.12.2011)

N. UTENTI	uomini	Donne	Tot.
Adulti <20			
Adulti 21-30 anni	8	17	25
Adulti 31-40 anni	37	53	90
Adulti 41-50 anni	48	74	122
Adulti > 50 anni	14	29	43
totale	107	173	280

Fonte: scheda percorso, fase 1 "accoglienza" – Elaborazione Punto di Ascolto.

Tab. 3 – Profilo personale degli utenti: anni 2007-2011 (31.12.2011): età, genere e titolo di studio

								ı	ASCE D	'ETÀ/	SESS(	)						
VOCE	<	<b>20</b> a	nni	2	0-30 a	nni	3:	1-40 a	nni	4:	1-50 a	nni	2	: 51 aı	nni		TOTAL	≣
	М	F	тот	М	F	тот	М	F	тот	М	F	тот	М	F	тот	М	F	тот
Licenza elementare							2		2	2		2	2	3	5	6	3	9
Licenza media				4	2	6	7	12	19	16	20	36	4	10	14	31	44	75
Diploma superiore				4	10	14	23	33	56	21	42	63	6	13	19	54	98	152
Laurea e oltre					5	5	5	8	13	7	11	18	2	2	4	14	26	40
Non rilevato										2	1	3		1	1	2	2	4
totale				8	17	25	37	53	90	48	74	122	14	29	43	107	173	280

Fonte: scheda percorso, fase 1 "accoglienza" – Elaborazione Punto di Ascolto

#### Il profilo professionale

Il concetto di "profilo professionale" comprende i dati utili a descrivere l'utente al momento della presa in carico: il tipo di contratto (indeterminato/determinato, socio di cooperativa, altre forme quali co.co.pro), il settore giuridico (pubblico/privato), il settore economico (servizi, commercio, industria, ecc.) e la mansione svolta. Con "altro" si intende tutto ciò che non è compreso nel questionario standardizzato. Il monitoraggio dell'affluenza al Punto di Ascolto segnala che l'85% di lavoratori è a tempo indeterminato ed il rimanente appartenente ad altre forme: tempo determinato, socio di cooperativa, contratto a progetto (tab. 4). Il settore privato è maggiormente presente (68%) rispetto al settore pubblico (29%) (tab. 5) ed in quest'ultimo i casi arrivano per il 56% dalle Autonomie Locali (Comuni, Provincia, Regione) (tab.5a). Il settore più colpito è quello dei servizi (38%), seguito dal commercio (28%) (tab. 5b). Per quanto riguarda la mansione, troviamo al primo posto l'impiegato (38%), seguito dall'operaio (19%) e dal commesso (10%) (tab.6).

Tab. 4 – Profilo lavorativo degli utenti: anni 2007-2011 (31.12.2011): tipologia di contratto

									FASCE [	O'ETÀ,	/SESS	כ						
VOCE	<	20 a	nni	2	0-30 a	nni	3:	1-40 a	nni	4:	1-50 a	nni	2	51 aı	nni		TOTALE	
	М	F	тот	М	F	тот	М	F	тот	М	F	тот	М	F	тот	М	F	тот
Tempo indeterminato				6	8	14	34	43	77	41	68	109	11	27	38	92	146	238
Tempo determinato o apprendistato				2	7	9	1	9	10	3	1	4				6	17	23
Socio cooperativa					1	1	1	1	2	2	1	3	1	2	3	4	5	9
Collaborazione occasionale																		
Collaborazione a progetto											1	1					1	1
Altro					1	1	1		1		2	2	2		2	3	3	6
Non rilevato										2	1	3						3
totale				8	17	25	37	53	90	48	74	122	14	29	43	107	173	280

Fonte: scheda percorso, fase 1 "accoglienza" – Elaborazione Punto di Ascolto

Tab. 5 – Profilo lavorativo degli utenti: anni 2007-2011 (31.12.2011): settore giuridico

									FASCI	E D'ET	À/SE	sso						
VOCE	<	<b>20</b> a	nni	20	0-30 a	nni	32	1-40 a	nni	4:	L-50 a	nni	2	51 a	nni		TOTA	ALE
	М	F	тот	М	F	тот	М	F	тот	М	F	тот	М	F	тот	М	F	тот
Settore pubblico				2	3	5	7	12	19	10	30	40	2	15	17	21	60	81
Settore privato				5	12	17	30	41	71	36	43	79	11	13	24	82	109	191
Non rilevato				1	2	3				2	1	3	1	1	2	4	4	8
totale				8	17	25	37	53	90	48	74	122	14	29	43	107	173	280

Tab. 5 A – Profilo lavorativo degli utenti anno 2011 (31.12.2011): settore giuridico di attività (pubblico)

								F	ASCE D	'ETÀ/	SESSO	)						
VOCE	<	<b>20</b> a	nni	20	-30	anni	3	1-40 a	nni	4:	1-50 a	nni	2	: 51 a	nni		тота	LE
	М	F	тот	М	F	тот	М	F	тот	М	F	тот	М	F	тот	М	F	тот
Autonomie locali					2	2	5	10	15	6	13	19	2	7	9	13	32	45
Ministero, scuola/istruzione											3	3		2	2		5	5
Ministero, sanità							2	2	4	1	13	14		4	4	3	19	22
Ministero, Forze Armate				2	1	3				2		2		1	1	4	2	6
Altro										1	1	2		1	1	1	2	3
totale				2	3	5	7	12	19	10	30	40	2	15	17	21	60	81

Fonte: scheda percorso, fase 1 "accoglienza" – Elaborazione Punto di Ascolto

Tab. 5b – Profilo lavorativo degli utenti anno 2011 (31.12.2011): settore giuridico di attività (privato)

									FASCE	D'ETÀ	/SES	so						
VOCE	<	<b>20</b> a	nni	20	0-30 a	nni	33	1-40 a	nni	4:	1-50 a	nni	≥	51 a	nni		TOTAL	.E
	М	F	тот	М	F	тот	М	F	тот	М	F	тот	М	F	тот	М	F	тот
Servizi				2	5	7	16	13	29	14	40	54	3	16	19	35	74	109
Industria				2	1	3	7	6	13	9	5	14	3		3	21	12	33
Commercio				2	6	8	6	24	30	13	19	32	4	5	9	25	54	79
Agricoltura													1		1	1		1
Sanità priv.					1	1	1	3	4	1	2	3		3	3	2	9	11
Altro				1	1	2	6	7	13	8	6	14	3	4	7	18	18	36
Istruzione privata					1	1				1	1	2				1	2	3
Totale				7	15	22	36	53	891	46	73	119	14	28	42	103	169	272

Fonte: scheda percorso, fase 1 "accoglienza" – Elaborazione Punto di Ascolto

Tab. 6 - Profilo lavorativo degli utenti: anni 2007-2011 (31.12.2011): mansione svolta

									F/	ASCE D	'ETÀ/S	ESSO						
VOCE		< 20 ann		2	20-30 a	ınni	31	L-40 an	ıni	4	1-50 a	nni	N	51 ann	i		TOTALE	
	М	F	T 0 T	М	F	TO T	М	F	TO T	М	F	тот	М	F	T 0 T	М	F	тот
Addetto pulizie, mense					1	1				1	4	5	1	5	6	2	10	12
Altro					1	1	1	2	3	5	6	11	3	3	6	9	12	21
Autista, conducente							6		6	4	1	5	2		2	12	1	13
Commesso/a					2	2	3	14	17	1	5	6		3	3	4	24	28
Dirigente/quadr o							2	1	3	6	5	11	1	3	4	9	9	18
Impiegato				3	9	12	10	23	33	11	37	48	3	9	1 2	27	78	105
Infermiere							1	2	3		5	5		1	1	1	8	9
Insegnante, educatore, docente					2	2					1	1		1	1		4	4
Operaio (semplice o specializzato)				5	1	6	13	7	20	17	5	22	4	1	5	39	14	53
Operatore call center, telefonista							1	1	2	1		1				2	1	3
Operatore socio- sanitario								3	3		4	4		3	3		10	10
Non pervenuto					1	1				2	1	3				2	2	4
totale				8	17	25	37	53	90	48	74	122	14	29	4	107	173	280

Fonte: scheda percorso, fase 1 "accoglienza" – Elaborazione Punto di Ascolto

#### 3.3 L'attività di accoglienza e sostegno ed i percorsi di empowerment

In questo paragrafo viene analizzato l'impegno dei professionisti del Punto di Ascolto dal punto di vista quantitativo. A conclusione del percorso di accoglienza e di sostegno, il lavoratore riceve un attestato di presenza/percorso nel quale vengono indicati tutti i colloqui realizzati con i professionisti e se ha partecipato al percorso di *empowerment*. A distanza di un periodo di tempo (che va dai 6 ai 12 mesi), il lavoratore viene ricontattato al fine di conoscere l'evoluzione del caso di disagio.

#### <u>Colloqui</u>

Negli anni 2007-2011 è stato realizzato un totale di 962 colloqui, così ripartito: 298 colloqui individuali dell'operatore di accoglienza (tab. 7), 389 colloqui individuali dei

singoli professionisti (tab. 8) e 275 dei professionisti in gruppo (tab. 9). In quest'ultimo caso i vari professionisti si sono ritrovati in gruppi differenziati tra loro (a volte il gruppo medico-legale, altre volte solo quello medico, o uno dei medici con l'avvocato). Il totale dei colloqui specialistici (individuali o di gruppo) è stato di 636.

Tab. 7 – Accoglienza e analisi preliminare: numero colloqui totale anni 2007- 2011

	n. colloqui
Accoglienza	298

Tab. 8 – Approfondimento e consulenza colloqui singoli: anni 2007-2011

	n. colloqui
Psicologo	213
Giuslavorista	128
Medico del lavoro	24
Medico legale	24
totale	389

Tab. 9 – Approfondimento e consulenza colloqui in team: anni 2007-2011

	n. colloqui
Numero totale di colloqui in gruppo	275
Colloqui con la presenza del giuslavorista	96
Colloqui con la presenza del medico del lavoro	73
Colloqui con la presenza del medico legale	74
Colloqui con la presenza dello psichiatra	4

Si evidenzia l'avvocato come il professionista che ha avuto maggiori richieste ed ha effettuato un maggior numero di colloqui (35%), seguito dallo psicologo (33%)

(tab. 10).

Tab. 10 – totale dei colloqui dei singoli professionisti: anni 2007-2011

	n. colloqui
Numero totale di colloqui in gruppo	636
Colloqui dell'avvocato	224
Colloqui dello psicologo	213
Colloqui del medico legale	98
Colloqui del medico del lavoro	97

Colloqui dello psichiatra	4
---------------------------	---

Tra le azioni messe in atto dai professionisti, importante è l'empowerment che richiama un atteggiamento mentale che la persona può avere di fronte ad un evento negativo o stressante e risulta essere composto prevalentemente da alcune componenti psicologiche. In particolare:

- L'essere fiduciosi che di fronte ad eventi stressanti si sarà capaci di usare bene le proprie risorse (self efficacy);
- L'orientamento dell'attenzione rivolto a fattori interni alla persona piuttosto che esterni nello spiegare ciò che accade (internal locus of control);
- La presenza del pensiero positivo (positive thinking) che permette di concentrarsi su ciò che si può fare per risolvere un problema piuttosto che concentrarsi sulle cause del problema, analizzando le risorse disponibili piuttosto che quelle mancanti.
- La fiducia nel futuro (hopefullness), ovvero la tendenza a pensare che interverranno dei fattori utili o importanti che aggiungeranno risorse o possibilità di azioni nuove.
- L'orientamento al processo piuttosto che al contenuto (process thinking), che porta
  l'individuo a riflettere sul come fare piuttosto che fermarsi sul cosa è successo.

La presenza di queste componenti rappresenta la differenza tra la risposta efficace o meno efficace nell'affrontare le situazioni stressanti.

All'interno del Punto di ascolto Antimobbing si organizzano piccoli gruppi di auto-aiuto composti dagli stessi lavoratori seguiti dal centro. Nel gruppo, coadiuvato dallo psicologo che funge da facilitatore, il lavoratore trova confronto e comprensione e riceve suggerimenti utili alla risoluzione della situazione di malessere.

Gli incontri di *empowerment*, anche definiti "Laboratori di Autodifesa", sono stati avviati in modo organizzato dal 2009 come percorsi di aiuto per i lavoratori con l'intento di fornire sostegno e strategie, e fino alla fine del 2011 ne sono stati avviati tre cicli completi per un totale di 20 incontri.

Gli obiettivi dei laboratori sono sostanzialmente due:

- la protezione personale dalle molestie in contesto lavorativo conflittuale;
- il recupero e potenziamento dell'autoefficacia comunicativa, dell'autostima e del comportamento assertivo.

I due percorsi si sviluppano in 4 incontri di due ore ciascuno, più uno a distanza di qualche mese per verificare le modifiche nella situazione di malessere. Durante le riunioni si forniscono stimoli teorici, esercitazioni, analisi di casi concreti, simulati e *role playing*, un confronto ed uno scambio tra i partecipanti ed il conduttore. I laboratori hanno fornito informazioni di feedback sia attraverso i commenti espressi in itinere, sia attraverso la restituzione del questionario finale che, a conclusione di ogni ciclo, ha permesso di tarare le edizioni successive integrandole con l'esperienza pregressa. Il gruppo è l'occasione di condivisione di vissuti e realtà a volte molto pesanti se gestiti in solitudine, utile anche a creare una rete tra i partecipanti che si è estesa, in qualche caso, al di fuori dello stesso Punto di Ascolto.

## Cap. 4 UNA CASISTICA RAPPRESENTATIVA

## 4.1 L'analisi del disagio tra i lavoratori nel periodo 2007-2011

La seconda fase del percorso all'interno del Punto di Ascolto, è costituita dall'attività di approfondimento e di consulenza da parte dei professionisti esperti che analizzano il disagio espresso, anche in forma collegiale, per comprendere il contesto nel quale avviene l'azione vessatoria, la tipologia, le eventuali caratteristiche del lavoratore e le criticità ravvisate dai professionisti in quella determinata situazione.

I dati analizzati in questo capitolo sono relativi alle caratteristiche del disagio manifestato. La scheda di monitoraggio viene compilata dal coordinatore sulla base degli elementi tratti dal resoconto dell'utente e dalle annotazioni dei professionisti che si occupano della consulenza. Talune domande, a causa della loro complessità, possono prevedere più risposte, che a volte debbono essere lette come eventualità possibili (ad es. nell'ipotesi dei fattori che determinano le situazioni di disagio, si potrebbe avere una concausa di elementi che concorrono a determinare la situazione di disagio, ad esempio mutamenti aziendali o richieste fatte dalla persona o fattori di carattere socio-anagrafico e non è scopo del monitoraggio quello di determinare se esiste una causa principale) a volte come un insieme composito di elementi (ad es. l'insieme delle azioni vessatorie che quasi sempre hanno un carattere polimorfo, oppure gli autori delle azioni di molestia, ecc).

Il numero totale dei lavoratori della seconda fase (208) è inferiore a quello della prima fase (280), in quanto non tutti i lavoratori che possono accedere al colloquio di approfondimento, di fatto poi ne usufruiscono. Ci sono coloro che interrompono il percorso dopo la prima accoglienza ed, in questi casi, non è possibile per il gruppo di lavoro poter procedere ad un'analisi della situazione di malessere. Le percentuali delle risposte vengono pertanto elaborate non sul totale degli utenti presi in carico (280), ma solo su quelli per i quali è possibile un'analisi della situazione di malessere (208).

I *mutamenti aziendali* sono fra le cause principali di conflittualità sul lavoro, confermando l'idea che in tempi di crisi come quelli attuali, il benessere dei lavoratori è sempre più a rischio (tab. 11).

Tab. 11 – Tipologie di fattori determinanti le situazioni di disagio lavorativo riferite dagli utenti: anni 2007-2011 (gli utenti possono riferire più fattori contemporaneamente)

Cause presunte di disagio lavorativo	n.
Mutamenti aziendali	80
Richieste fatte dalla persona	53
Rifiuto fatto da una persona	23
Infortunio/malattia professionale	18
Assenze prolungate, congedi, permessi	60
Fattore di carattere socioanagrafico	62

Fonte: scheda percorso, fase 2 "Analisi finale" – Elaborazione Punto di Ascolto.

27% mutamenti aziendali

21% fattore di carattere socioanagrafico

20% assenze prolungate, congedi, permessi

I fattori socio-anagrafici comprendono il genere, la provenienza, l'eventuale disabilità/invalidità o le particolari condizioni di salute dei lavoratori. Quest'ultimo dato si mostra congruente con le assenze prolungate, i congedi, le richieste di permessi. È interessante notare come la valutazione soggettiva della percezione dello stress lavoro-correlato è oggi (dall'entrata in vigore dell'art.28 del D.Lgs 81/2008 dal 31/12/2010) un dato sul quale il datore di lavoro è invitato a riflettere per l'organizzazione del lavoro e può quindi diventare uno strumento di monitoraggio. Tenere conto delle percezioni soggettive dei lavoratori vuol dire poter gestire il malessere con opportuni correttivi.

Non desta sorpresa che le umiliazioni e le critiche ingiustificate siano fra le azioni maggiormente segnalate come lesive della dignità del lavoratore. Talvolta non è tanto ciò che si dice, ma come lo si dice che fa la differenza e basterebbe poco per trasformare una battuta poco elegante in una critica costruttiva. D'altronde è anche vero che c'è chi semplicemente sfoga nervosismo, rabbia e preoccupazioni in esternazioni di aggressività incontrollata che possono arrivare alle minacce, alle ingiurie e alla parolaccia senza il minimo rispetto per la persona che si ha di fronte. Non sempre possiamo definire tali modalità come *mobbizzanti*, ma certamente non

aiutano a stare bene, a concentrarsi, e alla fine ledono anche gli interessi dell'azienda stessa (tab. 12).

Tab. 12 – Tipologie di azioni di molestie o vessazioni dichiarate riferite dagli utenti: anni 2007-2011 (31.12.2011) - (gli utenti possono riferire più molestie contemporaneamente)

Tipologia di molestia o vessazione	n.
Marginalizzazione dall'attività lavorativa	16
Svuotamento delle mansioni	35
Mancata assegnazione dei compiti, inattività forzata	12
Mancata assegnazione degli strumenti di lavoro	16
Ripetuti trasferimenti di sede, reparto	26
Collocazione in condizioni di isolamento	16
Attribuzione di compiti dequalificanti	34
Attribuzioni di compiti esorbitanti/eccessivi	7
Impedimento all'accesso a notizie, informazioni necessarie per lo svolgimento del lavoro	18
Esclusione da attività di formazione, aggiornamento	19
Eccesso di controllo sul lavoro	52
Umiliazione, critiche, ecc.	136
Altre criticità	60

Fonte: scheda percorso, fase 2 "Analisi finale" – Elaborazione Punto di Ascolto.

30% umiliazioni e critiche 13% altre criticità non incluse 12% eccesso di controllo sul ingiustificate tra quelle presentate lavoro

È significativo che si riscontri una percentuale quasi speculare tra il genere del vessatore e il genere di chi si rivolge al punto di ascolto, con il 61% degli uomini vessatori contro il 39% di donne mentre gli utenti sono stati per il 38% uomini e per il 62% donne (tab.13). Nel 70% dei casi chi vessa è il titolare o il superiore gerarchico (donna o uomo), mentre il collega parigrado influisce nel 28% dei casi (tab.14).

Tab. 13 – Soggetti a cui vengono attribuite le azioni di molestie/vessazioni: anni 2007-2011

Genere	n.
Maschio	107
Femmina	51
Entrambi	50

Fonte: scheda percorso, fase 2 "Analisi finale" – Elaborazione Punto di Ascolto.

61% il vessatore è uomo

39% il vessatore è donna

Tab. 14 – Soggetti a cui vengono attribuite le azioni di molestie/vessazioni: anni 2007-2011 (gli utenti possono riferire più soggetti contemporaneamente)

Tipologia	n.
-----------	----

Colleghi pari grado	73
Superiore, titolare	182
Collaboratori (suoi sottoposti gerarchicamente)	2
Altre criticità	4

Fonte: scheda percorso, fase 2 "Analisi finale" – Elaborazione Punto di Ascolto.

70% il vessatore è superiore/titolare

28% il vessatore è collega pari grado

2% è altro

È evidente che le criticità relazionali sono senz'altro la categoria più rappresentata del malessere sul lavoro. Abbiamo identificato come *possibile mobbing* quella particolare conflittualità per cui la criticità acquista una connotazione di persecuzione vera e propria. Non a caso l'organizzazione del lavoro problematica porta con sé il rischio di degenerazioni ed in molti casi di *possibile mobbing*. Molti dei problemi riferiti appaiono conseguenti alla difficoltà di gestire situazioni complesse o alla decisione di voler risolvere problematicità che si trascinano da tempo. Dinanzi ad una conflittualità prolungata tra dipendenti, ad esempio, ci può essere il responsabile che assume un atteggiamento del tipo "che si arrangino da soli", cosa che quasi mai porta ad una risoluzione e spesso invece provoca un peggioramento della situazione che rischia di degenerare alla minima provocazione (tab.15).

Tab. 15 – Criticità ravvisate in ordine alla condizione di lavoro: anni 2007-2011 (possono essere ravvisate più criticità contemporaneamente)

Tipologia di vessazione riferita dagli utenti	n.						
Condizioni di lavoro critiche (orari, distanze, ambiente)							
Organizzazione del lavoro problematica							
Violazione di diritti	31						
Discriminazioni	9						
Discriminazioni di genere	4						
Possibile mobbing	61						
Situazione di stress, burn out	23						
Criticità relazionali, conflittualità con colleghi superiori	70						
Problemi personali di natura extralavorativa	11						
Altre criticità	18						

Fonte: scheda percorso, fase 2 "Analisi finale" – Elaborazione Punto di Ascolto.

23% criticità relazionali, conflittualità con colleghi superiori

21% organizzazione del lavoro problematica

20% possibile mobbing

Infine, e questo è il dato che sicuramente deve allarmare, il 43% dei lavoratori segnala come conseguenza del disagio il peggioramento della propria condizione di salute: alcuni utenti arrivano al Punto di Ascolto già con delle diagnosi psichiatriche o di altre patologie, come ipertensione arteriosa o gastriti. Il 36% degli utenti riferisce comunque una situazione di ansia e di malessere generale; il 15% è fuoriuscito dal contesto lavorativo perché dimessosi o licenziato (tab.16).

Tab. 16 – Situazione di disagio riferita: anni 2007-2011 (31.12.2011) (gli utenti possono riferire più situazioni di disagio contemporaneamente)

Tipologia di conseguenze alla situazione di disagio riferite dagli utenti	n.
Peggioramento della condizione psicofisica	88
Assenze dal lavoro	13
Dimissioni	10
Licenziamento	20
Altre criticità	74

Fonte: scheda percorso, fase 2 "Analisi finale" – Elaborazione Punto di Ascolto.

43% peggioramento condizione psicofisica

36% altre criticità (ansia generalizzata, oppure perdita di denari, ecc.)

15% fuoriuscita dal lavoro (per licenziamento o dimissioni)

## 4.2 La verifica catamnestica riferita al periodo 2010

Nell'attuazione dell'annualità 2011 del progetto si è voluto concentrare lo sguardo sull'utenza del 2010 attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento e/o aggiornamento da sottoporre ai lavoratori per via telefonica.

Nella tabella successiva riportiamo il numero dei lavoratori seguiti nel 2010, comprendente sia gli utenti registrati nell'annualità che coloro presi in carico prima e ancora seguiti dai professionisti durante l'anno.

Tab. 17 – Numero di utenti del Punto di Ascolto antimobbing della Provincia di Udine. Totale 2010

Utenti in carico/fascicoli aperti																		
																Total	le	
	Adulti < 20 anni			Ad	Adulti 20-30 anni			Adulti 31-40 anni		Adulti 41-50 anni		Adulti 51 in su			gen		тот	
	М	F	TOT	М	F	TOT	М	F	TOT	М	F	TOT	М	F	TOT	М	F	
Utenti registrati prima del				1	3	4	3	3	6	3	6	9	3	4	7	10	16	26

2010																
Utenti registrati nel 2010		1	3	4	8	11	19	8	17	25	1	7	8	18	38	56
totale utenti		2	6	8	11	14	25	11	23	34	4	11	15	28	54	82

Fonte: scheda percorso, fase 1 "accoglienza" – Elaborazione Punto di Ascolto.

Il questionario era costituito dalle seguenti domande aperte:

- 1. Si sono ripetute altre situazioni di disagio dopo quella riferita?
- 2. Attualmente com'è la sua condizione all'interno del contesto lavorativo?
- 3. In che modo ha utilizzato i suggerimenti che le sono stati dati al Punto di ascolto?
- 4. Come si è trovato al Punto di Ascolto?
- 5. Se la sente di quantificare da 0 a 10 il suo livello di gradimento?

Nel caso di persona che aveva interrotto il percorso di consulenza è stata posta anche la domanda "Che cosa l'ha portato ad interrompere la consulenza al Punto di Ascolto?"

Dopo una prima lettura è stata costruita una tabella con categorie autoescludentisi nelle quali inserire le risposte fornite dagli utenti.

Il sondaggio ha coinvolto 28 lavoratori e 54 lavoratrici; tra questi un certo numero non ha risposto al telefono o non si è reso disponibile a rispondere in quel momento. Complessivamente, si è avuta una migliore partecipazione da parte delle donne, che hanno aderito con una percentuale pari al 58%, contro il 29% degli uomini.

Tab. 18 - % di risposte dei lavoratori che hanno partecipato alla verifica catamnestica per l'annualità 2010.

	1° risposta	2° risposta	3° risposta	4° risposta	5° risposta
Si sono ripetute altre situazioni di disagio dopo quella riferita ?	Sì <b>56%</b>	No <b>39%</b>			
Attualmente com'è la sua condizione all'interno del contesto lavorativo?	Migliorata <b>54%</b>	Peggiorata <b>2%</b>	Sempre uguale 18%	Licenziati/dime ssi <b>18</b> %	Trovato nuovo lavoro <b>2</b> %
In che modo ha utilizzato i suggerimenti che le sono stati dati al Punto di ascolto?	si è rivolto ad un professionista esterno 13%	si è rivolto ad enti esterni <b>2%</b>	ha cercato di attuare le strategie insegnate <b>80</b> %	Non le ha utilizzate <b>5%</b>	
Come si è trovato al	Molto bene	Bene	Non è in grado		

Punto di Ascolto?	61%	36%	di dire <b>3%</b>		
Se la sente di quantificare da 0 a 10 il suo livello di gradimento?	No <b>3</b> %	7 <b>10</b> %	8 <b>26</b> %	9 <b>10%</b>	10 <b>51%</b>
Perché ha interrotto il percorso di aiuto?	Ha trovato nuovo lavoro (1)	Il punto di ascolto era chiuso(1)			

Fonte: questionario di gradimento per l'anno 2010– Elaborazione Punto di Ascolto.

Le risposte fornite dai lavoratori evidenziano una valutazione positiva sull'attività del Punto di Ascolto: la situazione sarebbe migliorata per il 54% di coloro che hanno risposto. Anche nel caso in cui si siano verificate altre vessazioni, il lavoratore riferisce di aver imparato a mettere a punto delle strategie di difesa. Il 97% dei lavoratori dice di essersi trovato bene e molto bene, il punteggio di gradimento è alto, e qualcuno menziona anche la lode. Alcuni commenti riferiscono: "Bene, trovate sempre persone umane e competenti"! "Ho trovato molta professionalità. Lavoro eccezionale". "Molto bene, ascoltata e capita. Buon servizio". Ho seguito le indicazioni ed ho risolto completamente. Avevo sofferto moltissimo. Mi sono trovata bene, ascoltata (cosa rara) e avuto indicazioni positivissime. Grande riconoscimento per il servizio". "Ho utilizzato i suggerimenti con maggiore autocontrollo nella comunicazione. Avrei dato anche 11 se ci fosse stata la possibilità di punire legalmente le persone in modo pratico".

I lavoratori manifestano il desiderio che il Punto di Ascolto possa agire anche all'esterno, ma apprezzano comunque tutto l'aiuto fornito.

## 4.3 Dalla molestia psicologica allo stato di malessere psicofisico

Come osservato precedentemente, circa un terzo dei casi esaminati (29%) è stato identificato dai professionisti del Punto di Ascolto come *possibile mobbing*. Questi casi mostrano come alle azioni aggressive e persecutorie, le persone rispondano con uno stato di ansia, depressione e altre forme patologiche, con un peggioramento della condizione psicofisica per il 42%; ben il 14% viene licenziato o si dimette perché non ce la fa a sopportare lo stato prolungato di stress.

Le azioni vessatorie che cercano di manipolare la persona si distinguono, secondo Leymann, in tre forme di comportamento: gli attacchi alla comunicazione, quelli alla reputazione, la manipolazione alla prestazione della persona.

Dai racconti riferiti da parte dei lavoratori, abbiamo registrato comportamenti tipici che, nella modalità in cui vengono portati avanti, provocano stati di malessere psicofisici intensi.

Ad esempio, gli attacchi di tipo comunicativo/relazionale si manifestano in modo che la persona venga isolata fisicamente in luoghi lontani dal resto dei colleghi oppure diventi "trasparente" al punto da non essere neanche salutata.

Gli attacchi alla reputazione avvengono ogni volta che i lavoratori sono umiliati, offesi sul piano privato o lavorativo o quando vengono fatte girare malelingue su di loro. Infine, situazioni che si sono presentate moltissime volte e che attengono agli attacchi alle prestazioni lavorative sono ad esempio il ricevere ordini contraddittori solo per indurre l'errore, o compiti inutili solo per far perdere tempo fino ad arrivare a veri e propri sabotaggi. Le lavoratrici ed i lavoratori riferiscono di essere stati obbligati talvolta a rimanere a casa senza motivo oppure in altre di vedersi negare permessi e ferie; di essere stati colpiti da provvedimenti o contestazioni disciplinari pretestuosi per essere obbligati a difendersi.

Lo stato di stress ed ansia subito provoca nei lavoratori un senso di insicurezza tale da indurli spesso a fare errori, offrendo in tal modo al vessatore il pretesto di ulteriori aggressioni ed inviti a dimettersi.

Oltre alle calunnie ed alle diffamazioni, alcuni riferiscono di azioni giudiziarie mosse su false accuse, solo come forme di vendetta contro il rifiuto di firmare le dimissioni. Alcuni vengono invitati a cercarsi un altro lavoro, oppure spostati di frequente di reparto o sede o, nei casi in cui l'azienda abbia più sedi in Italia, inviati in altre città nel tentativo di stancarli ed indurli a dimettersi, magari con l'accusa di non saper più svolgere il proprio lavoro. Alcuni titolari o superiori utilizzano regolarmente trattamenti offensivi quali urla, parolacce, bestemmie e atteggiamenti di forte disprezzo.

Questi comportamenti lesivi portano a patologie da stress: disturbi psico-somatici a carico dell'apparato digerente e cardiaco, carenze del sistema immunitario, ansia, depressione e nervosismo.

Il Ministero del Lavoro, definendole disfunzioni dell'organizzazione del lavoro, riconosce due patologie da stress, il disturbo dell'adattamento cronico ed il disturbo post-traumatico cronico da stress, con l'obbligo di denuncia per il medico.

#### Conclusioni

Questa pubblicazione è nata con l'intento di rappresentare l'impegno profuso dal gruppo di lavoro rappresentato dall'Amministrazione Provinciale che ha promosso e sostenuto il Punto di Ascolto Antimobbing, dai professionisti che per cinque anni hanno lavorato con l'obiettivo di migliorare il servizio rendendolo sempre più efficace e personalizzato e dall'Amministrazione Regionale che ha seguito con attenzione l'evolversi dei progetti in un'ottica di condivisione di buone prassi tra i diversi punti di ascolto regionali.

L'annualità 2011-2012 è stata l'occasione per riflettere sul percorso del Punto di Ascolto, riaffermando con convinzione i suoi punti di forza che risiedono soprattutto nell'accompagnamento che può essere offerto ad ogni lavoratore in un momento di difficoltà nella sua vita lavorativa e definendo una volta in più ciò che il punto di ascolto non è. A chi infatti vorrebbe pensarlo come ad un luogo al quale rivolgersi per ottenere giustizia, ribadiamo che ci sono realtà che hanno già questa funzione.

Va ribadito, una volta ancora, ciò che il Punto di Ascolto è e può fare: un luogo in cui il lavoratore troverà una concreta opportunità di uscita. Chi si trova in una situazione di forte confusione in cui fa fatica a comprendere ciò che gli succede intorno, o vive una situazione di malessere e non sa come uscirne, può rivolgersi con fiducia al Punto di Ascolto Antimobbing e troverà supporto e orientamento.

Il gruppo di lavoro, grazie alla sensibilità maturata negli anni, alle strategie applicate e al supporto morale e psicofisico offerto, può aiutare la persona offesa a ritrovare la serenità e le forza necessarie per affrontare le molestie morali e psicofisiche con lucidità e consapevolezza.