

# IL PUNTO DI ASCOLTO ANTIMOBING DELLA PROVINCIA DI UDINE

REPORT DEGLI ANNI 2012-2015



La presente pubblicazione è stata realizzata nel mese di giugno 2016 dal Gruppo di lavoro del Punto di Ascolto Antimobbing della Provincia di Udine, nell'ambito del Progetto "S.O.S. Antimobbing 2015" co-finanziato 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](mailto:pariopportunita@provincia.udine.it)

web: [www.provincia.udine.it/sociale](http://www.provincia.udine.it/sociale)

**Punto di Ascolto Antimobbing**

p.zza Patriarcato 3 – 33100 Udine

tel. 0432 279524

mail: [antimobbing@provincia.udine.it](mailto:antimobbing@provincia.udine.it)



## INDICE

<b>Premessa</b>	6
<b>Cap. 1 Comprendere il mobbing</b>	
1.1 Le molestie morali e psicofisiche sul luogo di lavoro	9
1.2 La tutela del lavoratore nei casi di <i>mobbing</i>	11
1.3 Gli strumenti di prevenzione	12
<b>Cap. 2 La Regione Friuli Venezia Giulia e la legge regionale n. 7/2005</b>	
2.1 La legge regionale n. 7/2005	13
2.2 I punti di ascolto accreditati	13
2.3 Il percorso di aiuto	14
<b>Cap. 3 Il Punto di Ascolto Antimobbing della Provincia di Udine e l'Infopoint di Tolmezzo</b>	
3.1 Le attività del Punto di Ascolto di Udine nel periodo 2012-2015	16
3.2 I lavoratori seguiti presso il PdA Antimobbing di Udine nel periodo 2012-2015	16
3.3 L'attività di accoglienza e sostegno	19
3.3.1 Attività di sostegno e di orientamento alle lavoratrici e ai lavoratori	
3.3.2 Supporto ai lavoratori in situazione di disagio psicologico aggravato da eccezionali difficoltà economiche	
3.3.3 Attività informative sugli obblighi dei datori di lavoro	
3.4 L'Infopoint di Tolmezzo	22
<b>Cap. 4 La casistica del Punto di Ascolto Antimobbing dal 2012 al 2015</b>	
4.1 L'analisi del disagio tra i lavoratori	24
4.2 Il follow up e la valutazione per i casi chiusi nel periodo 2014-2015	28
4.3 Le domande più frequenti	30
<b>Conclusioni</b>	35
<b>Appendici</b>	36
Schede di valutazione e follow up	

## Premessa

La presente pubblicazione segue quella edita nel 2012, e intende restituire in sintesi il lavoro compiuto dal Servizio Antimobbing della Provincia di Udine tra il 2012 e il 2015.

Si è trattato, sicuramente, di un periodo di evoluzione: il servizio – che nei suoi primi 5 anni ha potuto radicarsi e divenire punto di riferimento sul territorio in materia di mobbing – ha poi saputo specializzarsi e crescere, ampliando e qualificando la propria offerta.

Ricordo in particolare l'attività di supporto ai lavoratori in situazione di disagio psicologico aggravato da eccezionali difficoltà economiche: un'iniziativa esclusiva della Provincia di Udine, che ha voluto mettere a frutto le competenze dei professionisti del Punto di Ascolto anche per aiutare le persone vessate da problemi economico-fiscali. Grazie ad un'intesa con INPS, Agenzia delle Entrate ed Equitalia – di cui ringrazio i funzionari che hanno collaborato – i professionisti del Punto di Ascolto Antimobbing hanno potuto risolvere diverse situazioni critiche, prevenendo in alcuni casi esiti infausti. È un'esperienza di cui andiamo molto fieri.

In generale, la casistica affrontata dal Punto di Ascolto Antimobbing è divenuta via via più sfaccettata e complessa e ormai si può dire che comprenda tutte le forme di malessere che possono manifestarsi sul posto di lavoro. Si è capitalizzata perciò una grande competenza, che l'Amministrazione provinciale mette quotidianamente a disposizione dei propri cittadini e delle proprie cittadine, delle imprese, delle associazioni di categoria, dei datori di lavoro, dei sindacati. La finalità è la cura del benessere sul luogo di lavoro, condizione imprescindibile per un equilibrio generale della vita personale di ciascuno.

Il servizio Antimobbing merita sicuramente un plauso per l'aiuto reale e concreto dato a tante persone. E non solo, anche per avere contribuito alla conoscenza del fenomeno e delle strategie per contenerlo. La nuova legge sul mobbing, ad oggi in discussione in Consiglio Regionale, tiene conto di tutte le osservazioni esposte dai professionisti del nostro Punto di Ascolto.

Invito anche i datori di lavoro e le aziende a cercare nel Punto di Ascolto una risorsa per superare i conflitti nell'ambiente lavorativo, e per prevenirli, creando condizioni per un benessere lavorativo che produrrà sicuramente soddisfazioni anche economiche: diverse aziende lo hanno sperimentato negli ultimi tempi, con esiti molto positivi.

Credo dunque che l'ulteriore passo avanti che il servizio antimobbing potrà fare negli anni a venire riguardi non più solo il supporto o la prevenzione, ma anche la promozione di stili di vita lavorativa evoluti e rispettosi. Vorrei non dover più ascoltare storie di persone che soffrono, si ammalano, o sono costrette a perdere il lavoro a causa di vessazioni, umiliazioni, comportamenti deprivanti che non hanno senso di esistere.

**Elisa Asia Battaglia**

**Assessore alle Pari Opportunità della Provincia di Udine**

## 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 avuta sui *mass media*. Oggi, pur riscontrando una maggiore attenzione al problema, individuiamo ancora molta confusione sia nel lavoratore oggetto di vessazioni che nei cittadini. È perciò importante orientare il cittadino a riconoscere le diverse forme vessatorie che può incontrare nei contesti lavorativi e offrirgli degli strumenti per difendersi.

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*, dichiarava che, su oltre 21 milioni di occupati, i lavoratori interessati dal problema erano 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).

#### Per saperne di più.

1.1.1 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* (l'autore delle vessazioni) di ledere, la percezione dell'azione *mobbizzante*, il carattere asimmetrico della posizione di potere nella relazione tra aggressore e vittima e la temporalità intesa come frequenza, intensità e durata delle azioni moleste. Il *mobbing* mira generalmente ad estromettere il lavoratore dal luogo di lavoro.

### 1.1.2 Le discriminazioni

Sebbene l'art. 3 della Costituzione italiana reciti che “*tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali*”, diversi sono i modi in cui questo articolo viene disatteso attraverso decisioni che mirano a differenziare il trattamento dei lavoratori. Ad esempio: promozioni, trasferimenti, ferie date o negate, difficoltà ad ottenere permessi, cassa integrazione senza turnazioni, riconoscimento di particolari emolumenti retributivi. Talvolta sono i colleghi a discriminare il lavoratore, isolandolo ed emarginandolo, altre volte è lo stesso datore di lavoro.

### 1.1.3 Lo stress lavoro-correlato

*Work stress* è un termine usato per delimitare il concetto di stress nell'ambiente lavorativo. A determinarlo contribuisce notevolmente la valutazione da parte del soggetto degli stimoli che provengono dal contesto lavorativo e la sua capacità a rispondervi. Alcune patologie sono determinate dalla presenza di *stressor* (come inquinanti, assenza di luminosità, ecc.), altre sono di origine multifattoriale e sono prodotte dall'organizzazione aziendale. Come conseguenza dello stress lavoro-correlato, il lavoratore può manifestare malessere fisico, disagio psicologico, superlavoro, impoverimento della vita familiare ed extra-lavorativa. Ma anche l'organizzazione subisce i danni di un eccesso di assenteismo, turnover, deterioramento del clima, aumento della conflittualità e perdita di efficienza.

### 1.1.4 Il burn-out

Il *burn-out* si manifesta in particolari contesti, prevalentemente sociali e sanitari, in cui l'obiettivo dell'attività è la cura, l'aiuto e l'assistenza all'utenza. Riguarda le cosiddette *helping professions* ma anche chi, pur non lavorando nell'assistenza, ha continuo contatto con persone che vivono uno stato di disagio o sofferenza: medici, psicologi, assistenti sociali, esperti di orientamento al lavoro, operatori dell'assistenza sociale e sanitaria, infermieri, missionari e operatori del volontariato, forze dell'ordine e perfino avvocati ed insegnanti.

Il *burn-out* è causato dalle continue richieste dell'utenza che provocano, nel lavoratore, un logorio emotivo che si manifesta con atteggiamenti di apatia, distacco emotivo e frustrazione. Si tratta di meccanismi di difesa per proteggersi da tutte quelle richieste di aiuto alle quali non si riesce più a rispondere. Mentre il *work stress* è una momentanea reazione di adattamento che può rientrare, il *burn-out* si sviluppa a lungo termine, si cronicizza e solo raramente rientra spontaneamente. È opportuno che il datore di lavoro si attivi programmando dei corsi ad hoc per i lavoratori che sperimentino tale disagio.

## 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 simili 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. Dalla strategia utilizzata dal *mobber* emerge chiaramente 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 atti a vigilare sull'operato del *mobber* e, soprattutto, di non essere rimasto inerme di fronte a qualsiasi condotta lesiva che avvenga nel contesto lavorativo.

Sul datore di lavoro incombe l'onere della prova: egli cioè deve dimostrare di aver diligentemente sorvegliato. La vittima 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: a tal fine, è utile per esempio tenere un diario, cercare di condividere con i colleghi il proprio disagio e registrare tutti gli eventi aggressivi. Tale ricerca delle prove è spesso resa 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 sia stato vittima, per almeno 6 mesi, di una condotta 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 delle variabili psico-socio-organizzative 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). Infatti, sebbene l'obbligo di legge di tutelare la salute del lavoratore sia sempre stato in capo al datore di lavoro (ex art. 2087 c.c.), l'art. 28 del Dlgs 81/2008 orienterebbe quest'ultimo a prestare attenzione anche agli aspetti psicosociali del contesto lavorativo, anche attraverso una valutazione che identifichi le eventuali fonti di stress e, ove necessario, lo coinvolga nel percorso di correzione.

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, utili quando la vittima non abbia ancora radicalizzato il conflitto a discapito della sua salute e sia in grado di accettare 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 per far conoscere la natura e la portata del *mobbing* e come questo fenomeno 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 vessatorie, sia per non esserne vittime loro stessi sia per non diventare spettatori inconsapevoli o involontari *co-mobber*.

Ulteriori forme di prevenzione possono essere rappresentate da sistemi 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, 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 del 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, ridurre 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 DPR 10 novembre 2006 n. 0347/PRES, modificato con DPR 25 luglio 2007 n. 0195/PRES e con DPR 29 settembre 2009 n. 0267/Pres) con il quale sono stati stabiliti criteri e modalità di finanziamento di progetti aventi 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. Vengono 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 datoriali di categoria e sono attivati con appositi progetti. I Punti di Ascolto sono inoltre accreditati dalla

Regione che ha disposto, mediante un regolamento attuativo, 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

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 la riservatezza dei 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 elementi di conoscenza sul problema e facilitare la successiva presa in carico. La scheda è una traccia utile di quello che il lavoratore vuole segnalare e registra 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.

In questi ultimi anni si è altresì rafforzata una modalità operativa che vede, nella collaborazione pratica tra Punto di Ascolto Antimobbing e sindacati, una carta vincente nello studio del caso e delle strategie utili alla sua risoluzione. Pertanto, oltre ad una fase di orientamento in cui i professionisti che operano nel Punto di Ascolto indicano le possibili soluzioni, si affianca una fase più operativa in cui i sindacati si confrontano insieme al Punto di Ascolto sulla modalità con cui rappresentare la problematicità del lavoratore al datore di lavoro.



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

### 3.1 Le attività del Punto di Ascolto di Udine nel periodo 2012-2015

Il primo progetto della Provincia di Udine, definito *SOS Antimobbing*, è stato 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. *Partner* progettuali sono tuttora i Comuni di Cividale del Friuli, Remanzacco, San Pietro al Natisone, e l'Unione delle Province del FVG. In un primo momento ha partecipato l'associazione Sono Donna Scelgo Donna e successivamente, dal secondo anno ad ora l'associazione SOS Abusi Psicologici e la Consigliera Provinciale di Parità.

Il Punto di Ascolto è ubicato presso la sede della Provincia di Udine, a Palazzo Belgrado in piazza Patriarcato, e consta di due uffici, uno per gli atti amministrativi e l'altro per colloqui di consulenza.

Negli anni molte sono state le iniziative attivate per promuovere la sensibilizzazione e l'informazione sul fenomeno *mobbing*. 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 l'assistenza sanitaria, i centri di salute mentale, i patronati.

Nel 2010 è stato aperto anche l'Infopoint di Tolmezzo e dal 2013 è operativo anche il Servizio Anticrisi destinato ai lavoratori colpiti da disagio psicologico aggravato da eccezionali condizioni di difficoltà economica.

### 3.2 I lavoratori seguiti presso il Punto di Ascolto nel periodo 2012-2015

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 si 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 quell'unico incontro. Dal 2013, come si può osservare in tabella 2, si sono aggiunti anche i lavoratori dell'Ufficio Anticrisi.

**Tabella 1 – Numero di accessi/contatti al Punto di Ascolto Antimobbing della Provincia di Udine per tipologia di contatti e sede, anni 2012-2015.**

Contatto di persona	Totale n. 724			totale
	Udine	Tolmezzo	Fuori provincia	
<i>maschi</i>	40	20		60
<i>femmine</i>	91	22		113
<b>totale</b>	<b>131</b>	<b>42</b>		<b>173</b>
<b>Contatto mail</b>				
<i>Maschi</i>	22	1		23
<i>Femmine</i>	13	1		14
<b>totale</b>	<b>35</b>	<b>2</b>		<b>37</b>
<b>Contatto telefono</b>				
<i>maschi</i>	135	14	1	150
<i>Femmine</i>	333	28	3	364
<b>totale</b>	<b>468</b>	<b>42</b>	<b>4</b>	<b>514</b>

Come si legge in tab. 1, la modalità preferita dei lavoratori è quella telefonica (71%), seguita dal contatto diretto (24%) e dal contatto via mail (5%). Le lavoratrici, anche nel primo accesso, accedono maggiormente al servizio (n. 491; 68%) rispetto ai lavoratori (n. 233; 32%).

**Tabella 2 – Numero di accessi/contatti al Punto di Ascolto Antimobbing della Provincia di Udine per andamento annuale.**

	2012	2013	2014	2015	tot
<i>Uomini</i>	72	48	52	61	<b>233</b>
<i>Donne</i>	102	129	133	127	<b>491</b>
<i>Anticrisi</i>		40	15	25	<b>80</b>
<b>totale</b>	<b>174</b>	<b>217</b>	<b>200</b>	<b>213</b>	<b>804</b>

L'andamento annuale, come mostra la tab. 2, si è mantenuto costante negli anni con un aumento in seguito all'offerta del Servizio Anticrisi. Rispetto al quinquennio precedente (2007-2011), in cui il numero di accessi era stato di 703, nel periodo in oggetto si è registrata una crescita ed in quattro anni sono state gestite 800 richieste di aiuto.

#### Utenti

Gli *utenti* sono le lavoratrici e 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 quattro anni, è stato donna (70%), nella fascia di età tra i 41 e i 50 anni (35%) (**tab. 3**), con un diploma superiore (48%) (**tab. 4**).

**Tabella 3 – Numero di lavoratori seguiti dal Punto di Ascolto Antimobbing della Provincia di Udine, anni 2012-2015.**

	Utenti maschi	Utenti femmine	tot
<i>Età non rilevata</i>	2	6	<b>8</b>
<i>20-30 anni</i>	4	21	<b>25</b>
<i>31-40 anni</i>	32	69	<b>101</b>
<i>41-50 anni</i>	42	88	<b>130</b>
<i>&gt;51 anni</i>	28	69	<b>97</b>
	<b>108</b>	<b>253</b>	<b>361</b>

**Tabella 4 – Titolo di studio/età/genere n= 361**

	Età non rilevata		20-30 anni		31-40 anni		41-50 anni		>51 anni		TOTALE		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	TOT
Licenza elementare					1		1		1		3		<b>3</b>
Licenza media		2		3	5	7	16	20	11	20	32	52	<b>84</b>
Diploma superiore		2	4	11	17	36	17	42	10	35	48	126	<b>174</b>
Laurea e oltre		2		7	8	25	7	26	6	14	21	74	<b>95</b>
Non rilevato	2				1	1	1				4	1	<b>5</b>
<b>TOT</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>32</b>	<b>69</b>	<b>42</b>	<b>88</b>	<b>28</b>	<b>69</b>	<b>108</b>	<b>253</b>	<b>361</b>

### 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, e riguarda soprattutto lavoratori atipici, come ad esempio agenti o rappresentanti. Il monitoraggio dell’affluenza al Punto di Ascolto segnala che l’87% di lavoratori è a tempo indeterminato ed il rimanente appartiene ad altre forme: tempo determinato, socio di cooperativa, contratto a progetto (**tab. 5**). Il settore privato è maggiormente presente (66%) rispetto al settore pubblico (29%) (**tab. 6**) ed in quest’ultimo i casi arrivano per il 56% dal settore della Sanità e dell’ Istruzione, seguiti dalle Autonomie Locali (Comuni, Provincia, Regione) nel 36%.

Nel settore privato il commercio risulta essere quello più colpito (32%), seguito dall’industria (23%) Per quanto riguarda la mansione, troviamo al primo posto l’impiegato (37%), seguito dall’operaio (17%).

**Tabella 5 – Tipologia di contratto di lavoro n= 361, anni 2012-2015.**

	Età non rilevata		20-30 anni		31-40 anni		41-50 anni		>51 anni		TOTALE		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	TOT
Tempo indeterminato	1	6	3	12	23	59	39	80	27	63	93	220	<b>313</b>
Tempo determinato			1	7	4	7	1	3		3	6	20	<b>26</b>
Socio cooperativa					3	3	1	1			4	4	<b>8</b>
CO.CO.PRO/ occasionale				1	1		2	1			3	2	<b>5</b>
Altro				1						2		3	<b>3</b>
Non rilevato	1				1			3		1	2	4	<b>6</b>
<b>TOT</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>32</b>	<b>69</b>	<b>42</b>	<b>88</b>	<b>28</b>	<b>69</b>	<b>108</b>	<b>253</b>	<b>361</b>

**Tabella 6 – Settore giuridico dell’azienda n= 361 – 2012-2015.**

	Età non rilevata		20-30 anni		31-40 anni		41-50 anni		>51 anni		TOTALE		
	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	TOT
Settore pubblico	1	4	1	2	6	12	11	27	6	35	25	80	<b>105</b>
Settore privato	1	2	3	17	24	55	29	58	17	34	74	166	<b>240</b>
Non rilevato				2	2	2	2	3	5		9	7	<b>16</b>
<b>TOT</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>32</b>	<b>69</b>	<b>42</b>	<b>88</b>	<b>28</b>	<b>69</b>	<b>108</b>	<b>253</b>	<b>361</b>

### **3.3 L’attività di accoglienza e sostegno**

In questo paragrafo viene analizzato l’impegno dei professionisti del Punto di Ascolto dal punto di vista qualitativo e quantitativo. A conclusione del percorso di accoglienza e di sostegno, il lavoratore riceve, se lo richiede, un attestato del percorso svolto nel quale sono indicati tutti i colloqui realizzati con i professionisti del Punto di Ascolto.

A distanza di un periodo di tempo dall’ultimo colloquio (che va dai 6 ai 12 mesi), il lavoratore viene ricontattato al fine di conoscere l’evoluzione o l’esito della sua situazione.

#### **3.3.1 Attività di sostegno e di orientamento alle lavoratrici e ai lavoratori.**

Negli anni 2012-2015 sono stati realizzati un totale di 1650 colloqui (**tab. 7**), così ripartiti: 361 colloqui individuali dell’operatore di accoglienza, 1289 colloqui individuali dei singoli professionisti e 32 colloqui del gruppo medico-legale.

L'attività prevalente è svolta dalla consulenza legale fornita dall'avvocato (57%), seguita da quella psicologica (18%) e medica (3%). L'operatrice di accoglienza svolge un ruolo importante perché accoglie i lavoratori, registra le problematiche che questi segnalano e per cui chiedono la consulenza e mantiene il contatto fino alla conclusione del percorso intrapreso.

Se consideriamo che nel quinquennio precedente (2007-2011) sono stati realizzati un totale di circa 690 colloqui, appare subito evidente l'intensa attività di consulenza e sostegno svolta in questi ultimi quattro anni (2012-2015) dato l'aumento ragguardevole dell'attività registrata.

**Tabella 7 – Numero di colloqui realizzati presso il Punto di Ascolto Antimobbing della Provincia di Udine, anni 2012-2015.**

Professionista	Totale n. 1650	
	Colloqui	Media oraria colloquio in minuti
Operatore di accoglienza	361	60
Psicologo	300	60
Giuslavorista	935	35
Medico del lavoro	9	90
Medico legale	20	90
Psichiatra	25	60

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 (*hopefulness*), 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 più o meno efficace nell'affrontare le situazioni stressanti.

I lavoratori, a volte in gruppo ed altre in forma individuale, sono stati coadiuvati dalla psicologa in un confronto che ha permesso loro di recuperare nuove strategie di fronteggiamento. In taluni gruppi in particolare si è creato un buon clima di solidarietà a supporto dei singoli, con legami amicali poi continuati al di fuori del Punto di Ascolto Antimobbing.

La metodologia ha previsto simulazioni di ruolo, esercitazioni individuali e di gruppo, visione di slides, come stimolo all'apprendimento ed alla discussione.

I questionari di valutazione finale, creati ad hoc, hanno registrato movimenti positivi in termini sia di gradimento del percorso che di cambiamento personale, anche se i contesti lavorativi rimanevano a volte critici.

### 3.3.2 Supporto ai lavoratori in situazione di disagio psicologico aggravato da eccezionali difficoltà economiche.

Nel 2013 si è aggiunta a pieno titolo l'attività derivante dall'intesa con Agenzia delle Entrate, Equitalia e INPS, attivata nel periodo in cui si registrava il picco della crisi economica.

Voluto dal Presidente della Provincia, Pietro Fontanini, come forma di aiuto concreto e di supporto per la cittadinanza e come strumento per scongiurare gesti estremi e irreparabili, questo nuovo servizio ha immediatamente riscosso il favore dei cittadini nel momento più difficile che ha attraversato la provincia di Udine, con casi umani e persone disperate che spesso minacciavano il suicidio. Sebbene il servizio sia tuttora attivo, nel tempo ha registrato una leggera flessione di affluenza.

La modalità di presa in carico del lavoratore si differenzia dalla procedura ordinaria: l'accoglienza è generalmente più veloce perché molti dati non vengono acquisiti in quanto non necessari. Il ruolo prevalente è quello del legale, eccetto nei casi di particolare gravità psicologica in cui alla persona viene consigliato di usufruire di consulenze psicologiche e psichiatriche. L'avvocato si confronta direttamente con gli uffici degli Enti preposti (Agenzia delle Entrate, Equitalia e INPS) per avere accesso alle cartelle dei contribuenti, stabilendo con gli Enti stessi le modalità di accesso degli utenti all'autotutela, ad esempio per richiedere lo stralcio di tasse prescritte. In diversi casi l'avvocato è stato richiamato dai funzionari competenti per discutere le situazioni di alcuni contribuenti e favorire un'intermediazione tra ente e cittadino.

Gli utenti tendono a non rimanere a lungo in carico, in quanto, pressati da scadenze che devono essere rispettate, devono risolvere le proprie problematiche in tempi brevi (più o meno due mesi). Tutti coloro che sono pervenuti al Punto di Ascolto sono stati aiutati e diversi hanno visto un miglioramento ed una totale o parziale risoluzione delle loro problematiche.

### 3.3.3 Attività informative sugli obblighi dei datori di lavoro

Durante il 2015 è stata studiata la possibilità di interagire anche con i datori di lavoro dando loro l'opportunità di approfondire le conoscenze sui propri obblighi a tutela del benessere lavorativo e della salute dei lavoratori che sono loro sottoposti.

Se in alcuni casi il Punto di Ascolto è stato contattato autonomamente dal datore di lavoro che ha chiesto di comprendere alcune difficoltà sorte nel suo contesto lavorativo, in altri è stato lo stesso Punto di Ascolto, attraverso una delle sigle sindacali coinvolte, a suggerire incontri di informazione al datore di lavoro. Questo si è verificato quando i casi afferenti alla stessa azienda erano numerosi e le modalità operative esperite dai lavoratori (quasi sempre attuate da un quadro o da un responsabile) avevano delle chiare caratteristiche vessatorie.

Il ruolo del Punto di Ascolto, in queste situazioni, non è mai quello di mediare il singolo caso, che viene naturalmente gestito dal sindacato, ma quello di rappresentare in anonimato un malessere generale, informando il titolare o responsabile legale dell'azienda della necessità di prestare maggiore attenzione alle problematiche segnalate.

Infatti a volte si riscontra un certo disinteresse da parte dei datori di lavoro che non vogliono gestire le conflittualità che emergono tra i dipendenti, ritenendo che siano problemi che i propri dipendenti debbano risolvere autonomamente. Purtroppo le conflittualità non gestite, soprattutto quando si delinea una modalità vessatoria, hanno un peso diretto sul clima e sul benessere aziendale ed in definitiva sono afferenti alla diretta responsabilità del datore di lavoro, quando lo stesso ne sia stato messo a conoscenza.

È del tutto evidente che, anche quando il Punto di Ascolto non può rappresentare il caso del singolo lavoratore, è comunque in grado di assolvere un ruolo preventivo ed educativo e porsi come punto di riferimento per un avanzamento culturale della società.

### 3.4 L'Infopoint di Tolmezzo

L'Infopoint di Tolmezzo è stato attivato nel 2010 per gestire la prima accoglienza dei casi provenienti dall'area montana. Situato presso gli Uffici della sede distaccata della Provincia di Udine, è aperto un giorno alla settimana e mette a disposizione personale esperto al quale i lavoratori possono rivolgersi per avere le prime indicazioni sulla situazione di malessere vissuta. Il servizio di consulenza e sostegno dei professionisti (avvocato, psicologo, e personale medico) è effettuato esclusivamente presso la sede principale in Palazzo Belgrado.

L'Infopoint di Tolmezzo ha il compito di:

- offrire ai lavoratori informazioni utili a riconoscere le molestie morali e psicofisiche sul posto di lavoro;
- individuare le forme di malessere che possono colpire il lavoratore;
- dare informazioni sulla L.R. 7/2005 e sulle opportunità offerte dal Punto di Ascolto;
- conoscere quale percorso debba intraprendere chi vive una situazione di disagio a causa di vessazioni, discriminazioni e mobbing sul lavoro;
- raccogliere la prima segnalazione di disagio.



## Cap. 4 LA CASISTICA DEL PUNTO DI ASCOLTO ANTIMOBING

### DAL 2012 AL 2015

#### 4.1 L'analisi del disagio

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, anche in forma collegiale, il disagio espresso dal lavoratore, per comprendere il contesto nel quale avviene l'azione vessatoria, la tipologia, le eventuali caratteristiche e le criticità ravvisate 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. Il malessere descritto può dipendere in taluni casi da diverse cause concomitanti (es. cambiamenti strutturali, richieste avanzate o rifiutate dal lavoratore, condizioni di salute precaria, infortuni sul lavoro, gravidanza, solo per citarne alcune), in altri è più facile individuare la criticità prevalente.

Le nuove schede di valutazione e follow-up sono state approvate dal gruppo di lavoro ed implementate solo dalla metà del 2014. Inoltre non tutti i lavoratori seguiti hanno continuato il percorso di approfondimento fino alla fine perché alcuni hanno interrotto dopo uno o due colloqui, mentre altri hanno rivelato solo alcune informazioni (potendo venire anche in anonimato). A volte infatti il lavoratore desidera solo un colloquio di orientamento, generalmente di tipo legale, ed ottenute le informazioni di cui ha bisogno interrompe il percorso. In tali circostanze, pertanto, non è possibile per il gruppo di lavoro poter procedere ad un'analisi più approfondita della situazione di malessere. Come vedremo più avanti nel paragrafo 4.2 i lavoratori che hanno partecipato al *follow up* e alla valutazione del servizio sono stati 69.

Ai lavoratori che concludono il percorso di aiuto viene chiesta l'autorizzazione ad un nuovo contatto a distanza di 6 mesi/1 anno per sapere se ci sono state evoluzioni dopo l'ultimo incontro.

I *mutamenti aziendali* rimangono 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.

I *fattori di carattere socio-anagrafico* analizzano il versante dell'individuo e cercano di comprendere se il disagio sia sorto a causa di caratteristiche soggettive quali: il genere, la provenienza geografica, l'eventuale disabilità/invalidità o particolari condizioni di

salute dei lavoratori (**tab. 8**). Quest'ultimo dato si mostra congruente con le assenze prolungate, i congedi, le richieste di permessi.

**Tab. 8 – Tipologie di fattori determinanti le situazioni di disagio lavorativo riferite dagli utenti: anni 2012-2015 (gli utenti possono riferire più fattori contemporaneamente)**

Cause presunte di disagio lavorativo	Totale n. 175
Mutamenti aziendali	55
Richieste fatte dalla persona	27
Rifiuto fatto da una persona	12
Infortunio/malattia professionale	12
Assenze prolungate, congedi, permessi	36
Fattore di carattere socio-anagrafico	38

31% mutamenti aziendali

22% fattore di carattere socio-anagrafico

21% assenze prolungate, congedi, permessi

Le azioni maggiormente segnalate come lesive della dignità del lavoratore sono le **umiliazioni e critiche ingiustificate**. Il lavoratore viene accusato di non essere più adeguato nel portare avanti un'attività che magari aveva svolto diligentemente fino a quel momento. Oppure viene apostrofato in malo modo davanti agli altri colleghi o clienti, senza rispetto per la sua dignità, anzi con tentativi pubblici di umiliazione e maltrattamenti, in un'incontenibile manifestazione di potere malato. Vengono segnalati scatti di nervosismo, di rabbia che si manifestano anche con imprecazioni e parolacce a contenuto offensivo.

La seconda forma di vessazioni esternata dall'utenza riguarda gli **eccessi di controllo** che vanno dall'essere continuamente ripresi anche in modo pretestuoso alle contestazioni disciplinari non motivate. Varie persone riferiscono di essere vittime di dispetti perpetrati con l'intento di indurle a sbagliare o a fare brutta figura o con l'intento di accumulare prove da portare alla dirigenza con l'accusa di negligenza sul lavoro. Raccontano di essere prese di mira, diventando il capro espiatorio di ogni evento negativo; all'inizio cercano di combattere ma quando sono sopraffatte dalla situazione iniziano a convincersi di essere veramente la causa di ogni male.

La terza grande categoria, codificata sotto il titolo di "**altre criticità**", raccoglie situazioni diversificate e non incluse nella lista delle costrittività organizzative. Si fa riferimento ad azioni quali: permessi o ferie non concesse o ostacolate oppure obbligate ma anche perdite economiche quali retribuzioni o straordinari non pagati (**tab. 9**).

**Tab. 9 – Tipologie di azioni di molestie o vessazioni dichiarate riferite dagli utenti: anni 2012-2015 (31.12.2015) - (gli utenti possono riferire più molestie contemporaneamente)**

Tipologia di molestia o vessazione	Totale n. 175
Marginalizzazione dall'attività lavorativa	14
Svuotamento delle mansioni	27
Mancata assegnazione dei compiti, inattività forzata	5
Mancata assegnazione degli strumenti di lavoro	7
Ripetuti trasferimenti di sede, reparto	10
Collocazione in condizioni di isolamento	15
Attribuzione di compiti dequalificanti	9
Attribuzioni di compiti esorbitanti/eccessivi	19
Impedimento all'accesso a notizie, informazioni necessarie per lo svolgimento del lavoro	10
Esclusione da attività di formazione, aggiornamento	6
Eccesso di controllo sul lavoro	68
Umiliazione, critiche, ecc.	97
Altre criticità	66

**55% umiliazioni e critiche ingiustificate**

**38% altre criticità non incluse tra quelle presentate**

**39% eccesso di controllo sul lavoro**

Se analizziamo il genere del vessatore (**tab. 10**) constatiamo che il 43% è uomo, il 31% donna e il 26% è costituito in ugual modo da uomo e donna. Il dato è sicuramente più uniforme se verifichiamo il ruolo di chi vessa che, nel 90% dei casi, è il titolare o il superiore gerarchico (donna o uomo) insieme al collega (20%). Solo nel 10% dei casi il vessatore è solo il collega. Una piccolissima percentuale riferisce che il vessatore è altro soggetto, quasi sempre un parente del titolare, che mette in atto azioni vessatorie. In nessuno dei casi gestiti ci è stato riferito che il vessatore fosse un sottoposto (**tab.11**).

**Tab. 10 – Soggetti a cui vengono attribuite le azioni di molestie/vessazioni: anni 2012-2015 (è prevista una sola scelta).**

Genere del vessatore	Totale n. 175
Maschio	75
Femmina	54
Entrambi	46

**43% il vessatore è uomo;**

**31% il vessatore è donna**

**26% il vessatore è sia uomo che donna**

**Tab. 11 – Soggetti a cui vengono attribuite le azioni di molestie/vessazioni: anni 2012-2015 (i soggetti possono riferire più vessatori in contemporanea).**

Genere del vessatore	Totale n. 175
Collegli pari grado	54
Superiore, titolare	157
Collaboratori (suoi sottoposti gerarchicamente)	--
Altri soggetti	3

**90% il vessatore è superiore/titolare**

**31% il vessatore è collega pari grado**

**2% è altro**

In questo periodo di tempo è stato osservato che le richieste di aiuto hanno riguardato soprattutto le condizioni di lavoro critiche (es. turni, orari, ecc), ovvero modalità di svolgimento del lavoro che sono in contrasto con le esigenze del lavoratore (54% dei soggetti). Sono aumentate significativamente le violazioni dei diritti (32%) ed un'organizzazione del lavoro problematica (19%).

Come già visto precedentemente, una cattiva organizzazione del lavoro è tra le cause che portano allo stress lavoro-correlato, cioè a quella condizione di malessere che deriva dall'impossibilità del lavoratore di far fronte alle numerose richieste che gli arrivano. Si registrano ancora ora casi in cui il datore di lavoro, anche quando viene reso edotto di forti conflittualità tra i suoi dipendenti, tende ad assumere 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.

Infine è stata identificata una percentuale di casi (18%) come *possibile mobbing* perché, attraverso il racconto e la documentazione presentata, è stato possibile individuare una strategia persecutoria messa in atto volutamente per stancare il lavoratore ed indurlo alle dimissioni. Sotto alla voce "altre criticità" sono state incluse problematiche di vario genere, ma soprattutto perdite economiche (**tab.12**).

**Tab. 12 – Criticità ravvisate in ordine alla condizione di lavoro: anni 2012-2015 (possono essere ravvisate più criticità contemporaneamente)**

Tipologia di vessazione riferita dagli utenti	Totale n. 175
Condizioni di lavoro critiche (orari, distanze, ambiente)	95
Organizzazione del lavoro problematica	34
Violazione di diritti	56
Discriminazioni	8
Discriminazioni di genere	15
Possibile mobbing	31
Situazione di stress, burn out	24
Criticità relazionali, conflittualità con colleghi superiori	27
Problemi personali di natura extralavorativa	9
Altre criticità	7

**54% condizioni di**

**32% violazione di**

**19% organizzazione del**

**18% possibile**

**lavoro critiche                      diritti                      lavoro problematica                      mobbing**

Sul versante delle conseguenze subite, un significativo numero di lavoratori ha lamentato condizioni di malessere generale. In questi casi, pur non sviluppando malattie vere e proprie, il lavoratore sperimenta preoccupazioni di vario genere e sensazioni di allarme (43%).

Una percentuale di lavoratori è arrivata al Punto di Ascolto con diagnosi mediche effettuate dai medici di base o da altri professionisti (in questi casi al Punto di Ascolto cercano quasi sempre solo una consulenza legale); alcuni lavoratori manifestavano segnali di un peggioramento della propria condizione psicofisica (18%). Una percentuale di lavoratori non riportava alcuna criticità (13%) ed infine un 20% aveva smesso di lavorare o per licenziamento o per dimissioni volontarie (**tab.13**).

**Tab. 13 – Situazione di disagio riferita: anni 2012-2015 ( 31.12.2015)  
(è possibile solo una risposta)**

Tipologia di conseguenze alla situazione di disagio riferite dagli utenti	Totale n. 175
Peggioramento della condizione psicofisica	<b>32</b>
Assenze dal lavoro	<b>10</b>
Dimissioni	<b>16</b>
Licenziamento	<b>19</b>
Altre criticità	<b>76</b>
nessuna	<b>22</b>

**43% altre criticità  
(ansia generalizzata  
oppure perdita  
economica)**

**20% fuoriuscita dal  
lavoro per  
licenziamento o  
dimissioni**

**18% peggioramento  
della propria  
condizione di salute**

**13% nessuna  
conseguenza**

#### 4.2 Il follow up e la valutazione per i casi chiusi nel periodo 2014-2015

Nel corso del 2014 il gruppo di lavoro ha approvato due schede (vedi allegati 1 e 2), per richiedere una valutazione sul servizio ricevuto e conoscere l'evoluzione della situazione dell'utente dopo l'ultima consulenza.

Le due schede vengono somministrate in tempi diversi: la prima viene compilata dall'interessato a conclusione del percorso; la seconda, redatta dall'operatore, è raccolta a distanza di 6 mesi/1 anno dalla conclusione del servizio. In alcuni casi, quando il lavoratore viene richiamato a distanza di 6 mesi dall'ultimo colloquio si rileva che le situazioni che si sono risolte o sono cambiate. In altri invece vengono sottoposte nuove problematiche ed il lavoratore richiede nuove consulenze.

Nella tabella 14 viene presentata la tipologia dei lavoratori che hanno partecipato all'inchiesta suddivisa per età e genere.

Il 98% di questi ha dato un'opinione positiva del Punto di Ascolto (Allegato 2: questionario di valutazione) sottolineando l'importanza dell'ascolto e del sostegno ricevuto nei momenti difficili del vissuto personale.

**Tab. 14 – Tipologia di lavoratori intervistati dopo 6 mesi- 1 anno dalla conclusione della consulenza**

Età dei lavoratori	Totale n. 69	
	M	F
Età non precisata		2
20-30 anni		7
31-40 anni	7	11
41-50 anni	3	17
>51	6	16
totale	<b>16</b>	<b>53</b>

Nella tabella successiva si riporta quanto riferito dai lavoratori intervistati dopo 6 mesi/1 anno dall'aver concluso il percorso presso il Punto di Ascolto.

**Tab. 15 – Follow up nelle schede chiuse nel periodo luglio 2014-dicembre 2015**

Risposte al questionario di follow up	n. 69	%
1. Ho seguito le strategie del Punto di Ascolto	<b>69</b>	<b>100</b>
2. La mia situazione di disagio si è risolta	<b>36</b>	<b>52</b>
3. La mia situazione di disagio è rimasta uguale	<b>16</b>	<b>23</b>
4. La mia situazione di disagio è peggiorata	<b>21</b>	<b>30</b>
5. Mi sono dovuto rivolgere anche alle seguenti figure/centri:		
a. Sindacato		
b. Consigliera di Parità	<b>9</b>	<b>13</b>
c. Centro di Salute Mentale		
d. Avvocato esterno		
e. Psicologo/psicoterapeuta esterno	<b>2</b>	<b>3</b>
f. Altro		
6. Mi sono dovuto dimettere	<b>12</b>	<b>17</b>
7. Sono stato licenziato	<b>11</b>	<b>16</b>
8. Ho trovato un nuovo lavoro	<b>12</b>	<b>17</b>
9. Ho intrapreso		
a. Una causa penale		
b. Una causa di lavoro	<b>5</b>	<b>7</b>
10. In seguito a procedimenti ho visto riconosciuti i miei diritti	<b>2</b>	<b>3</b>
11. Ho fatto denuncia all'INAIL ed è stata:		
a. Accolta		
b. Rigettata	<b>1</b>	<b>1</b>
c. In corso		

Il 100% dei lavoratori intervistati ha dichiarato di aver seguito le indicazioni date dal Punto di Ascolto Antimobbing. Tra questi il 52% ha riferito di aver risolto la situazione

di disagio. Il 33% si è dovuto dimettere o è stato licenziato e la metà tra questi ha trovato un nuovo lavoro. Il 3% ha visto riconosciuti i propri diritti. Tra le figure a cui si sono rivolti i lavoratori si evidenziano il sindacato ed avvocati esterni al Punto di Ascolto.

Da questi dati è possibile avanzare l'ipotesi che sul 52% dei lavoratori che ha dichiarato di aver risolto la propria situazione di disagio, il 19% abbia tratto vantaggio dall'aver messo in pratica i suggerimenti forniti dal Punto di Ascolto.

È inoltre un dato incoraggiante che su 23 persone che hanno perso il lavoro, 12 ne abbiano trovato uno nuovo e solo 5 abbiano deciso di intraprendere una causa di lavoro, la maggior parte per ingiusto licenziamento. Due lavoratori hanno visto riconosciuti i loro diritti.

### 4.3 Le domande più frequenti

In questa ultima parte vengono sintetizzate le domande più frequenti con l'intento di fornire un primo generico orientamento. Considerando tuttavia che ogni caso è a sé, l'invito è a rivolgersi sempre al Punto di Ascolto Antimobbing per presentare la propria situazione e studiare insieme ai professionisti una strategia di uscita dal malessere.

#### 4.3.1 Chi decide se si tratta di mobbing?

In Italia il mobbing ha natura risarcitoria: la Giustizia infatti applica vari articoli del nostro Codice Civile a seconda della situazione, valutando di conseguenza l'entità del risarcimento del danno patito e da chi debba essere pagato. Il soggetto tenuto al risarcimento dei danni alla vittima del lavoro potrebbe essere direttamente il datore di lavoro, riconosciuto colpevole di *mobbing* anche nel caso in cui non abbia vigilato sui comportamenti dei sottoposti. Infatti l'art. 2087 del Codice civile obbliga il datore di lavoro a tutelare l'integrità dei lavoratori sul posto di lavoro sia dal punto di vista fisico che morale. Si tratta comunque di un'azione di risarcimento che va posta davanti al Giudice che è l'unico a potersi pronunciare in merito.

#### 4.3.2 Quali azioni possono essere considerate vessazioni?

Vanno distinte le azioni vessatorie in senso lato dal mobbing strategico, che si concretizza in azioni messe in atto con l'obiettivo di estromettere il lavoratore dal contesto lavorativo. Le azioni persecutorie reiterate devono essere subite per un periodo di almeno sei mesi. Quelle più frequenti (anche definite *costrittività organizzative* dall'INAIL) sono:

- *la marginalizzazione lavorativa* (es. il caso di un quadro che viene scalzato per far posto ad una nuova nomina);

- *lo svuotamento delle mansioni* (es. la persona viene incaricata di svolgere compiti banali e viene dequalificata);
- *l'inattività forzata* (spesso con mancata assegnazione di strumenti di lavoro);
- *la mancata assegnazione di strumenti di lavoro* (es. viene tolto il pc, oppure al soggetto non viene permesso di accedere a banche dati, software, ed altri strumenti necessari con conseguente inattività ecc.);
- *l'assegnazione di compiti dequalificanti rispetto al profilo* (es. da capoufficio a magazziniere);
- *i ripetuti trasferimenti ingiustificati*, a meno che questi non siano previsti dal contratto;
- *i compiti esorbitanti* anche in relazione ad eventuali handicap ;
- *l'impedimento di accesso a notizie* importanti per il lavoro;
- *l'esclusione da attività di formazione*, riqualificazione e aggiornamento;
- *le eccessive forme di controllo* (es. continui rimproveri, contestazioni ingiustificate o pretestuose).

#### 4.3.3 Come posso provare le vessazioni?

È importantissimo raccogliere ed annotare il più possibile tutte le prove che dimostrino comportamenti mobbizzanti come, per esempio, trascrivere tutte le attività svolte per provare il proprio ruolo professionale con l'annotazione di giorno in giorno di tutti i particolari in modo da poter circostanziare gli eventi. È altrettanto importante registrare le conversazioni e ricercare testimoni tra le persone che non lavorano più in azienda, perché trovarli negli attuali colleghi è molto più difficile specialmente se sono esposti al pericolo di licenziamento o di ritorsioni. È utile raccogliere anche gli ordini di servizio rispetto a compiti dequalificanti, oppure inoltrare note di chiarimento scritte riguardanti l'assegnazione di compiti vaghi.

#### 4.3.4. Come si può dimostrare di venire aggrediti verbalmente se si è soli con il mobber?

Per la Corte di Cassazione la registrazione delle conversazioni è legittima. Lo dicono le sentenze n. 7239 del 1999 e la n. 36747 del 24 settembre 2003. Quest'ultima, in particolare stabilisce che «le registrazioni (sia telefoniche che fotografiche) di colloqui, riunioni, anche all'insaputa dell'interessato, sono perfettamente lecite ed equivalgono ad una presa di appunti scritti; non solo, la cosiddetta "registrazione fonica" costituisce valido elemento di prova davanti al giudice». La registrazione (anche segreta) non costituisce reato, *se e solo se* a farla è chi partecipa alla conversazione. La registrazione



del colloquio per la Corte è un ottimo strumento di difesa. Può rappresentare una forma di autotutela e garanzia contro le prepotenze, minacce, insulti e ricatti e costituire quindi un'arma da riporre in un cassetto ed usare in tribunale all'occorrenza. È legittima l'utilizzazione, nel processo, del contenuto di una conversazione privata (nella specie, tra presenti) registrata su nastro magnetico da parte di uno degli interlocutori (Cass. pen., sez. I, 8 giugno 1999, n. 7239).

#### 4.3.5 Sono il capro espiatorio di qualunque problema. Come posso venirme fuori?

Il capro espiatorio è un soggetto su cui viene scaricata la responsabilità, materiale o morale, di danni, errori o eventi negativi del contesto lavorativo e quindi deve subirne le conseguenze ed espiare la colpa. È la vittima designata, scelta attraverso meccanismi psicologici irrazionali, che si ritiene debba essere allontanata perché percepita come fonte di energia negativa e disturbante. Un'azione necessaria per assicurare il successo del gruppo di lavoro.

Se per caso si è diventati "capri espiatori" è utile capire quale parte di responsabilità si ha nel ricoprire quel ruolo e cosa fare per non ricadere nella trappola. È necessario acquisire consapevolezza dei "vantaggi secondari" che derivano dal diventare "vittima sacrificale", cioè aspetti positivi che derivano dal mantenimento del problema (ad es. la moglie malata permette al marito di sentirsi utile come infermiere, il che potrebbe rallentare la guarigione ....) e cominciare a decidere con determinazione di non permettere ai colleghi/superiori di trattarci male, riconoscere se in altri contesti di vita è capitato lo stesso e crescere differenziandosi dal passato.

#### 4.3.6 Cosa posso fare perché il/la collega smetta di mettermi in cattiva luce col capo?

Non abbiamo nessun potere di cambiare gli altri, ma molto per cambiare noi stessi ed i nostri modi di relazionarci. Quindi, cosa si potrebbe mettere in campo con i colleghi? Quali strategie comunicative vengono in mente?

Si è provato con l'ironia? Cosa succederebbe se il collega provocatore venisse distratto portando il discorso su un altro piano, ad es. si fa un complimento anziché replicare ad una scorrettezza, oppure si parla del tempo anziché dar corda ad un attacco, togliendo enfasi all'impatto? Infatti una valida forma di difesa consiste nello sviare i colpi, abbassando la forza dell'impatto. In certe condizioni anche il silenzio può essere una soluzione: quando un insulto non merita neanche una risposta!

#### 4.3.7 Non riesco a dormire, ho la testa confusa, il pensiero fisso e mi viene da piangere...

Hans Selye, medico austriaco che portò avanti ricerche sullo stress, insegnava che "lo stress è la risposta strategica dell'organismo nell'adattarsi a qualunque esigenza, sia

fisiologica che psicologica, a cui esso venga sottoposto. In altre parole, è la risposta specifica, adattativa dell'organismo a ogni richiesta effettuata su di esso". Quando per un periodo più o meno lungo si è sottoposti a situazioni che superano la propria capacità di farvi fronte abbiamo però il *distress*, cioè uno stress negativo.

La risposta di stress, definita dal dott. Selye "Sindrome Generale di Adattamento" (SGA), è un insieme di reazioni che, scatenate dallo stimolo esterno, sono prima mediate dal sistema endocrino e dal sistema nervoso autonomo, per poi coinvolgere tutte le funzioni organiche e intellettive. Si compone di tre fasi: l'allarme, la resistenza, l'esaurimento.

Nella fase di allarme lo stressor (cioè la causa dello stress) suscita nell'organismo un senso di allerta con conseguente attivazione di processi psicofisiologici quali: aumento del battito cardiaco, iperventilazione, sudorazione, ecc.

Nella fase di resistenza, l'organismo tenta di adattarsi alla situazione e gli indici fisiologici si normalizzano. Nel caso in cui l'adattamento non sia sufficiente perché lo stressor continua la sua azione vessatoria, subentra la terza fase: quella di esaurimento. A questo punto l'organismo non riesce più a difendersi, e viene a mancare la sua naturale capacità di adattamento. L'esposizione prolungata ad una situazione di stress può provocare l'insorgenza di malattie psichiche o fisiche.

La tensione, l'insonnia, l'ansia, le difficoltà attentive e della concentrazione, la confusione sono alcune delle reazioni emozionali e cognitive che si possono sperimentare. Le anomalie cardiovascolari/ipertensione, la dispnea, la cefalea, l'aumento della glicemia, la sudorazione, le disfunzioni gastrointestinali, la tensione muscolare, le manifestazioni dermatologiche sono invece alcune delle reazioni neurovegetative sperimentate.

Spesso si osserva anche un aumento del consumo di psicofarmaci, caffè, alcool, fino anche a turbe del comportamento alimentare.

Dal punto di vista del comportamento lavorativo si evidenziano anche atteggiamenti di "fuga" dal lavoro, come l'assenteismo, il ritardo cronico, le pause prolungate, gli infortuni ripetuti, la sonnolenza sul lavoro; una diminuzione della performance con aumento del numero di errori, la distruzione di strumenti di lavoro, l'incapacità a completare il lavoro o a rispettare i termini di consegna.

In sostanza lo stress può comportare disturbi psicosomatici (ipertensione arteriosa, tachicardia, palpitazioni, attacchi d'asma, cefalea, crisi emicraniche, disturbi dermatologici, dolori articolari e muscolari, perdita di capelli, tremori, astenia), disturbi psicopatologici come alterazioni dell'umore (irritabilità, ansia, apatia, melanconia, depressione), alterazioni neurocognitive (difficoltà di concentrazione, perdita della

memoria, scarsa propensione all'apprendimento di cose nuove, ridotta capacità decisionale, perdita di iniziativa, Insicurezza, disturbi del sonno, incubi ricorrenti, disfunzioni sessuali, reazioni di evitamento, reazioni fobiche) e disturbi comportamentali (aumento del consumo alcolico e di farmaci, aumento del fumo, abuso di sostanze, comparsa di atteggiamenti trasandati, disturbi dell'alimentazione, isolamento sociale, reazioni auto ed etero aggressive).

Gli effetti sull'individuo sono mediati dall'esperienza dello stress e, quindi, la probabilità che possano produrre danni dipende, oltre che dalla capacità lesiva intrinseca di ciascuno di essi, anche, e spesso in maniera determinante, dalle caratteristiche psicologiche dei soggetti esposti, con particolare riferimento alla capacità di coping, cioè di far fronte a questo surplus di richieste con ulteriori risorse. Per questi motivi è importante offrire ai lavoratori dei progetti che tendano a rafforzarli per far fronte all'aumento di richieste.

## Conclusioni

Questa pubblicazione è nata con l'intento di presentare i risultati raggiunti dal Punto di Ascolto Antimobbing in questi ultimi 4 anni (2012-2015) e, al tempo stesso, offrire degli spunti di approfondimento a quanti stiano vivendo una situazione critica nel contesto lavorativo.

Il progetto SOS Antimobbing della Provincia di Udine è stato attivato anche per l'anno 2016-2017 (aprile 2016-marzo 2017), il suo decimo anno di attività, e potrà continuare a fornire informazioni, consulenza ed orientamento a tutte le lavoratrici e lavoratori che si dovessero trovare in situazioni di criticità nel contesto lavorativo: il Punto Antimobbing vuol continuare ad essere una piccola luce per chi si trova nel buio del disagio lavorativo.

Si è trattato di un decennio di soddisfazioni, sia in termini di impatto sul territorio provinciale (e fuori), sia per gli importanti risultati positivi ottenuti.

Grazie al fatto che il Punto Antimobbing non è inserito nelle dinamiche aziendali, riesce a rimanere "terzo" rispetto alle conflittualità e a mantenere un occhio più obiettivo di fronte alle istanze che arrivano. Questa prospettiva ha permesso nel tempo di affrontare i problemi con un animo sereno riuscendo a trasmettere un'opinione "spassionata" a chi interpella il servizio. Molto spesso chi è immerso in una situazione problematica può avere maggiori difficoltà a staccarsene per assumere un occhio critico ed il Punto di Ascolto può essere un interlocutore disinteressato e competente con cui confrontarsi.

Aiutare il lavoratore a comprendere il problema che sta vivendo, identificarne gli elementi che lo compongono, stabilire le priorità delle azioni e guidarlo nella focalizzazione e nel raggiungimento degli obiettivi, insieme al recupero della serenità, rappresentano alcune delle principali attività del Punto di Ascolto. È importante, quando il lavoratore si trova in uno stato di confusione aiutarlo per prima cosa a trovare la calma, magari anche suggerendo un breve periodo di distacco e riposo dal lavoro per ritrovare le energie perdute.

Con il proposito di continuare nello svolgimento delle azioni che gli sono proprie, forte del percorso fin qui realizzato e con la prospettiva di ampliare il suo raggio di azione, il Punto di Ascolto Antimobbing della Provincia di Udine continuerà dunque a fornire ai cittadini un servizio qualificato per la risoluzione dei conflitti nell'ambiente lavorativo.

**Allegati**

**1. Questionario del follow up**

Si prega di compilare a distanza di 6 mesi

RISPOSTE POSSIBILI SÌ- NO

	DOMANDE	SÌ	NO
1	Ho seguito le strategie ed i consigli del Punto di ascolto		
2	La mia situazione di disagio si è risolta		
3	Se la mia situazione di disagio non si è risolta: a. È rimasta uguale [ ] b. è peggiorata [ ]		
4	Ho dovuto richiedere l'intervento anche delle seguenti strutture: a. Sindacato [ ] b. consigliera di parità [ ] c. centro salute mentale/struttura medica [ ] d. avvocato esterno [ ] e. psicologo/psicoterapeuta esterno [ ] f. altro [ ] .....		
5	Mi sono dovuto/a dimettere		
6	Sono stata licenziato/a		
7	Ho trovato un nuovo lavoro		
8	Ho intrapreso causa: penale [ ] lavoro [ ]		
9	In seguito a procedimento giudiziario instaurato ho visto riconosciuti i miei diritti Se no perché? .....		
10	Ho fatto denuncia all'INAIL con il seguente esito: accolto [ ] rigettato [ ] in corso [ ]		

**EVENTUALE ANNOTAZIONI**

.....  
.....

**DA COMPILARE DA PARTE DELL'OPERATRICE**

Provincia di provenienza .....

Scheda aperta dal..... al .....

Se tornato al Pda indicare dopo quanto tempo dalla 1° chiusura.....

Nome del compilatore.....

**2 Scheda di valutazione delle attività di sostegno e consulenza del Punto di Ascolto Antimobbing**

Si prega di compilare l'ultimo giorno di consulenza o insieme al follow up

	DOMANDE	SI	NO
1	La richiesta di aiuto è stata gestita sollecitamente? Se no, perché?.....		
2	La consulenza l'ha aiutata a comprendere il motivo del malessere? Se no, perché?.....		
3	La consulenza le ha permesso di trovare delle strategie che non sapeva di poter utilizzare? Se no, perché?.....		
4	È stato trattato con comprensione ed empatia? Se no, perché?.....		
5	Consiglierebbe il Punto di Ascolto a qualcuno nella sua condizione? Se no, perché?.....		

**EVENTUALE ANNOTAZIONI**

.....  
.....  
.....  
.....

**DA COMPILARE DA PARTE DELL'OPERATRICE**

Provincia di provenienza .....

Scheda aperta dal..... al .....

Se tornato al Pda indicare dopo quanto tempo dalla 1° chiusura.....

Nome del compilatore.....



# IL PUNTO DI ASCOLTO ANTIMOBING DELLA PROVINCIA DI UDINE