



MANIPOLAZIONI E VESSAZIONI

RASSEGNA INTERNAZIONALE DI CONTRIBUTI TEORICO-PRATICI DELL'ASSOCIAZIONE SOS ABUSI PSICOLOGICI

anno 1- n°2 | settembre 2012

CINQUE ANNI DI ATTIVITA' NEI PUNTI DI ASCOLTO ANTIMOBGING DI UDINE E PORDENONE

Caparesi Cristina¹, Cancela Vallespín Ana²

Abstract

In 2005 the Region of Friuli Venezia Giulia has adopted a regional law with the aim of increasing knowledge on the phenomenon of psychophysical and psychological harassment in the workplace, in order to reduce its incidence and frequency and promote prevention initiatives to support workers. From 2005 to 2011 I was responsible for the coordination of the two accredited aid centres in Udine (Province of Udine) and Pordenone (CISL-Province of Pordenone). We are currently finishing the sixth year of operation.

This report is based on the analysis of data of workers asking for help, particularly personal profile and working environment of workers, type of harassment and consequences on the health and life of those damaged by the psychological violence at work.

Riassunto

La Regione FVG nel 2005 si è dotata di una legge regionale con lo scopo di accrescere la conoscenza del fenomeno sulle molestie morali e psicofisiche nell'ambiente di lavoro, ridurne l'incidenza e la frequenza e promuovere iniziative di prevenzione e sostegno a favore delle lavoratrici e dei lavoratori. Dal 2005 al 2011 mi sono occupata del coordinamento dei due punti di ascolto accreditati di Udine (gestito dalla Provincia di Udine) e Pordenone (gestito dalla Cisl-Provincia di Pordenone). Attualmente si sta concludendo il sesto anno di attività.

Questa relazione si basa su una lettura dei dati relativi alle schede anonime relative alle fase 1 e 2 del percorso di accoglienza che comprendono il profilo personale e contesto lavorativo dei lavoratori che si rivolgono ai punti di ascolto antimobbing ed ha l'obiettivo di focalizzare l'attenzione sull'affluenza, il tipo di utenza, i disagi segnalati e la quantità di lavoro degli operatori impegnati.

I numeri dei lavoratori accolti nei punti di ascolto antimobbing.

¹ Coordinatrice dei Punti di Ascolto Antimobbing della Provincia di Udine e della Cisl-Provincia di Pordenone

² Dottoranda in Psicologia della Salute, Università Autonoma di Madrid, Spagna

Giornale online registrato al Tribunale di Udine al N. 7/2012 del 19/04/2012- <http://www.abusievessazioni.it/>

MANIPOLAZIONI E VESSAZIONI

RASSEGNA INTERNAZIONALE DI CONTRIBUTI TEORICO-PRATICI DELL'ASSOCIAZIONE SOS ABUSI PSICOLOGICI

anno 1- n°2 | settembre 2012

Il protocollo in uso attualmente individua due tipologie di codifica dei lavoratori che si rivolgono al Punto di Ascolto: il primo livello di accesso che comprende qualunque contatto avuto con il punto di ascolto, il secondo livello riferito a coloro che proseguono con l'approfondimento con i professionisti.

Rientrano fra i primi accessi tutte le richieste che arrivano al Punto di Ascolto tramite telefono, mail o direttamente di persona. I lavoratori arrivano al punto di ascolto per informazioni generiche, ad esempio perché vogliono sapere come funziona il punto di ascolto e quindi il primo accesso può concludersi con questa prima ed unica richiesta di informazioni. Come è possibile osservare, nel Punto di Ascolto di Udine (tabella 1) si è avuta una crescita progressiva per i primi tre anni di attività ed un calo negli anni 2010 e 2011 dovuto alla chiusura del Punto di Ascolto per un breve periodo per dare modo all'Amministrazione Provinciale di sbrigare tutte le formalità per il rinnovo progettuale annuale. Al Punto di Ascolto di Pordenone (tabella 1 A) si osserva una partenza difficile, ma poi una decisa crescita particolarmente dopo il 2010 quando i due punti di ascolto accreditati della Provincia di Pordenone e della CISL si sono fusi per una necessaria ottimizzazione delle risorse creando un unico Punto di ascolto antimobbing gestito in partnership dalla Cisl e dalla Provincia di Pordenone.

Lavoratori in carico al punto di ascolto.

Dopo il primo accesso il lavoratore può decidere di approfondire la propria situazione di malessere iniziando, di fatto, il percorso di accoglienza che prevede colloqui di approfondimento con i diversi professionisti del Punto antimobbing che cercheranno di aiutarlo a comprendere la sua situazione di malessere ed orientarsi sul da farsi. Come è possibile osservare dalle tabelle, le donne si rivolgono con più frequenza rispetto agli uomini, la fascia di età è quella dei 41-50 anni. Nel Punto di ascolto di Udine si nota una congruenza nella differenza di genere tra il primo accesso, quindi chi si reca anche solo per una sola consulenza informativa, e chi invece desidera approfondire attraverso i colloqui specialistici con una percentuale del 61% di donne e 39% degli uomini (tabelle 1 e 2).

Nel punto antimobbing di Pordenone si osserva una differenza minima nel genere dei lavoratori che si rivolgono in primo accesso (51% donne- 49% uomini), ma la distanza aumenta tra chi procede nel percorso di approfondimento con una netta superiorità femminile per i 2/3 rispetto al lavoratore maschio (tabelle 1a e 2a).

Tra i lavoratori registrati a Udine, ben l'85% ha un contratto a tempo indeterminato, contro lo 0,8% a tempo determinato e il rimanente 7% che ha altre forme contrattuali. Questo dato può suggerire diverse interpretazioni che al momento non ci permettono di preferirne una al posto dell'altra. È difficile credere che solo il lavoratore a tempo indeterminato subisca vessazioni anche se si potrebbe ipotizzare che un lavoratore
Giornale online registrato al Tribunale di Udine al N. 7/2012 del 19/04/2012- <http://www.abusievessazioni.it/>



MANIPOLAZIONI E VESSAZIONI

RASSEGNA INTERNAZIONALE DI CONTRIBUTI TEORICO-PRATICI DELL'ASSOCIAZIONE SOS ABUSI PSICOLOGICI

anno 1- n°2 | settembre 2012

a tempo determinato non abbia bisogno di essere vessato visto che è sufficiente attendere la conclusione del rapporto lavorativo. Le cose non sono così semplici. Spesso il lavoratore a tempo determinato, o con altre forme contrattuali, è più propenso a subire nella speranza per esempio di venire confermato con un tempo indeterminato oppure, per la giovane età, non ha la stessa consapevolezza di un lavoratore più maturo nel pretendere che i suoi diritti vengano rispettati. Infatti se guardiamo la fascia di età più rappresentata è quella dei lavoratori tra i 41 e i 50 anni (44%) di genere femminile (61%), seguita dalla fascia 31-40 anni (32%) di cui il 59% è anche qui donna. Dal punto di vista del lavoro svolto, i lavoratori appartengono per lo più al settore privato (68%), mentre nel settore pubblico il dato si attesta intorno al 30% di cui 56% nelle Autonomie locali. Il 41% lavora nel commercio ed ha un profilo impiegatizio (38%).

Consulenze fornite nei Punti di Ascolto

L'attività di consulenza specialistica viene fornita solo a coloro che, dopo l'accoglienza e la compilazione della relativa scheda di raccolta dati, proseguono nel percorso di aiuto. Negli anni si è registrato un trend in continua crescita che dal punto di vista numerico ha visto un totale di oltre 1500 colloqui tra Udine e Pordenone con oltre 470 colloqui di accoglienza e poco più di 1000 approfondimenti specialistici. La figura professionale più richiesta e che si può strutturare sia da solo che in team con gli altri colleghi, è quella del legale, seguita dallo psicologo (tabella 3).

Nella fase di analisi delle forme vessatorie da parte dei professionisti esperti, particolare attenzione viene dedicata alla comprensione del disagio espresso, al contesto nel quale avviene l'azione, alla tipologia di azioni, le eventuali caratteristiche del lavoratore e le criticità ravvisate dai professionisti in quella determinata situazione.

Va ricordato che l'attività dei consulenti, non potendo in alcuna forma operare all'esterno del Punto di ascolto, si concentra sulla situazione di malessere del lavoratore e fornisce una consulenza in itinere con l'obiettivo di eliminare o attenuare la criticità attraverso le indicazioni fornite. Appare peraltro di particolare interesse la metodologia già sperimentata negli ultimi mesi della progettualità in corso con riferimento all'accompagnamento dell'utente da parte del proprio sindacalista di scelta nella fase conclusiva del percorso di accoglienza e l'interfaccia con il gruppo di esperti. Infatti se si considera la positiva funzione di aiuto e sostegno del Punto di Ascolto per il soggetto vessato, dobbiamo anche ipotizzare un cambiamento dello stesso durante il percorso di consulenza in termini di: maggiore consapevolezza della conflittualità in atto, maggiore sicurezza rispetto alle sue possibilità di uscire fuori dal disagio, ed acquisizione di strumenti necessari per la sua difesa. Si è constatato nel tempo che molto spesso non sempre viene compreso lo stato di malessere del lavoratore, né quanto lo stesso sia in grado di sopportare le diverse provocazioni e di fatto la persona arriva sfiduciata sentendosi di fatto lasciata sola oppure non adeguatamente accompagnata. Giornale online registrato al Tribunale di Udine al N. 7/2012 del 19/04/2012- <http://www.abusievessazioni.it/>

MANIPOLAZIONI E VESSAZIONI

RASSEGNA INTERNAZIONALE DI CONTRIBUTI TEORICO-PRATICI DELL'ASSOCIAZIONE SOS ABUSI PSICOLOGICI

anno 1- n°2 | settembre 2012

D'altronde il Punto di ascolto ha delle oggettive limitazioni, date dalla stessa L.R. 7/2005, che gli impediscono di assistere il lavoratore all'esterno. Da qui l'iniziativa, peraltro già sperimentata dal gruppo di lavoro sia a Udine che a Pordenone, quando la situazione ne permetta l'attualizzazione e ci sia volontà da tutte le parti, di incoraggiare la presenza del sindacalista che sarà colui/colei che potrà di fatto rappresentare il lavoratore all'esterno con la possibilità di concordare delle strategie congiunte per la sua tutela. Nella nostra esperienza abbiamo verificato anche la collaborazione con altre figure professionali esterne, come medici di base, psichiatri ed avvocati.

Disagio dei lavoratori e situazioni di malessere.

Le schede standardizzate, che non contengono il nome del lavoratore e sono riferite al disagio dei soggetti, cercano di fotografare la situazione di vessazione con i comportamenti messi in atto, le possibili motivazioni e le conseguenze. Il questionario dà la possibilità di più risposte, ad eccezione della tabella 6 (maschi/femmine/maschi e femmine) e della 9 che, generalmente presenta un solo esito. Il numero totale dei lavoratori che arrivano alla seconda fase, per i quali viene valutato il disagio, (208) è inferiore a quello della prima fase (280) in quanto il lavoratore è libero di interrompere il percorso di aiuto in qualunque momento, oppure fermarsi anche dopo la sola prima accoglienza.

Dalle statistiche si rileva che 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 (tabella 4). Tra i fattori socio-anagrafici sono da registrare il genere, la provenienza, ma soprattutto la disabilità/invalidità e le particolari condizioni di salute. Quest'ultimo dato è congruente con le assenze prolungate, i congedi, le richieste di permessi. I fattori soggettivi dei lavoratori sono degli elementi da tenere in considerazione nell'organizzazione del lavoro e soprattutto nella valutazione del rischio stress lavoro-correlato.

Non desta sorpresa che le umiliazioni e 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, datore di lavoro o collega, sfoga il proprio nervosismo, rabbia e preoccupazioni in esternazioni di aggressività incontrollabile 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*, soprattutto quando si tratta di modalità comunicative abituali, ma certamente non aiutano a stare bene, a concentrarsi e alla fine ledono anche gli interessi dell'azienda stessa (tabella 5).

MANIPOLAZIONI E VESSAZIONI

RASSEGNA INTERNAZIONALE DI CONTRIBUTI TEORICO-PRATICI DELL'ASSOCIAZIONE SOS ABUSI PSICOLOGICI

anno 1- n°2 | settembre 2012

È significativo, invece, che abbiamo una percentuale quasi speculare per quanto riguarda chi vessa se confrontata con il genere di chi si rivolge al punto di ascolto con il 61% degli uomini vessatori contro il 39% di donne. Nell'70% chi vessa è il titolare o il superiore gerarchico (donna o uomo), mentre il collega parigrado influisce nel 28% dei casi (tabelle 6 e 7).

Nella tabella 8 vengono presentate le criticità ravvisate dai professionisti. È interessante notare che le criticità relazionali sono senz'altro la categoria più numerosa del malessere sul lavoro. Abbiamo identificato con *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 in un ambiente molto conflittuale ed un clima poco collaborativo e molto competitivo, può portare con sé il rischio di degenerazioni ed in molti casi di *mobbing*. Numerosi problemi riferiti appaiono conseguenti alla difficoltà di gestire situazioni complesse o a voler risolvere problematicità che si trascinano. Dinanzi ad una conflittualità prolungata tra dipendenti, ad esempio, ci può essere il responsabile che assuma un atteggiamento da “*che si arrangino da soli*”, cosa che quasi mai porta ad una risoluzione e spesso invece incancrenisce le situazioni permettendo al conflitto di essere la modalità comunicativa per eccellenza.

Infine le conseguenze delle azioni vessatorie mostrano un 43% di lavoratori che segnala un peggioramento della condizione psicofisica ed arriva al Punto di Ascolto spesso già dopo visite specialistiche o viene consigliato dai medici della struttura dei Punti di Ascolto di rivolgersi ad un Centro di salute mentale per la diagnosi e la cura del suo stato di malessere. Circa il 36% dei lavoratori sviluppano altre forme di criticità, quali perdita di denari, ansia generalizzata e circa il 15% fuoriesce dal contesto di lavoro per licenziamento o dimissioni.

Conclusioni

Questi anni di attività, anche considerando la sola quantità di lavoro svolto, l'afflusso di lavoratori e le segnalazioni emerse, ha mostrato l'utilità di questo servizio che ha visto l'impegno profuso dalle Provincie di Udine e Pordenone e la Cisl di Pordenone, nonché di tutti gli operatori coinvolti.

Tante sono state le attestazioni di gratitudine dei lavoratori che hanno potuto risolvere una situazione di sofferenza e dolore o anche solo recuperare fiducia in sé stessi e sentirsi rassicurati. È importante che questo servizio possa continuare a fornire strategie e sostegno ai lavoratori colpiti.

Sitografia

<http://www.provincia.udine.it/sociale/antimobbing/Pages/DATI.aspx>

MANIPOLAZIONI E VESSAZIONI

RASSEGNA INTERNAZIONALE DI CONTRIBUTI TEORICO-PRATICI DELL'ASSOCIAZIONE SOS ABUSI PSICOLOGICI

anno 1- n°2 | settembre 2012

Allegato 1

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	TOT.
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.

Percentuali: Donne: **61%** - Uomini: **39%**

Tab. 1a – Numero di accessi/contatti al Punto di Ascolto antimobbing della CISL-provincia di Pordenone: anni 2007-2011 (31.12.2011)

	2007	2008	2009	2010	2011	TOT.
UOMINI	6	27	38	23	36	130
DONNE	3	38	42	40	65	188
TOTALE	9	65	80	63	101	318

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

Percentuali: Donne: **51%** - Uomini: **49%**

MANIPOLAZIONI E VESSAZIONI

RASSEGNA INTERNAZIONALE DI CONTRIBUTI TEORICO-PRATICI DELL'ASSOCIAZIONE SOS ABUSI PSICOLOGICI

anno 1- n°2 | settembre 2012

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

N. UTENTI	uomini	Già registrati	donne	Già registrati	Tot.
2007	21		25		46
2008	20	11	29	8	68
2009	27		43		70
2010	18	10	38	16	82
2011	24	3	35	6	68
totale	110		170		280

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

Percentuali: Donne: **61%** - Uomini: **39%**

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

N. UTENTI	uomini	donne	Registrati prima	Tot.
2007	6	3		9
2008	8	18	4	30
2009	7	13		20
2010	19	33		42
2011	24	50	57	121
totale	64	117	61	181

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

Giornale online registrato al Tribunale di Udine al N. 7/2012 del 19/04/2012- <http://www.abusie vessazioni.it/>

MANIPOLAZIONI E VESSAZIONI

RASSEGNA INTERNAZIONALE DI CONTRIBUTI TEORICO-PRATICI DELL'ASSOCIAZIONE SOS ABUSI PSICOLOGICI

anno 1- n°2 | settembre 2012

Percentuali: Donne: 65% - Uomini: 35%

Tab. 3 – Numero totale dei colloqui di accoglienza e approfondimento nei Punti di Ascolto antimobbing della Provincia di Udine/ Cisl-Provincia di Pordenone: anni 2007-2011 (31.12.2011)

	Consulenze individuali Udine	Consulenze in equipe Udine	Consulenze individuali Pordenone	Consulenze in equipe Pordenone	Tot.
Operatori	291		183		474
Psicologi	213		141		354
Avvocato	128	96	198	23	445
Medico legale	24	74	32	23	153
Medico lavoro	24	73	31	23	151
totale	680	243	585	69	1577

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

Tab. 4 – Tipologie di fattori determinanti le situazioni di disagio lavorativo riferite dagli utenti: anni 2007-2011 (31.12.2011)

(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 socio-anagrafico	62

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

Tab. 5 – Tipologie di azioni di molestie o vessazioni dichiarate riferite dagli utenti: anni 2007-2011 (31.12.2011)

(gli utenti possono riferire più molestie contemporaneamente)

Giornale online registrato al Tribunale di Udine al N. 7/2012 del 19/04/2012- <http://www.abusievessazioni.it/>

MANIPOLAZIONI E VESSAZIONI

RASSEGNA INTERNAZIONALE DI CONTRIBUTI TEORICO-PRATICI DELL'ASSOCIAZIONE SOS ABUSI PSICOLOGICI

anno 1- n°2 | settembre 2012

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.

Tab. 6– Soggetti a cui vengono attribuite le azioni di molestie/vessazioni: anni 2007-2011 (31.12.2011)

Genere	N.
Maschio	107
Femmina	51
Entrambi	50

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

Tab. 7 – Soggetti a cui vengono attribuite le azioni di molestie/vessazioni: anni 2007-2011(31.12.2011)

(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.

Tab. 8 – Criticità ravvisate in ordine alla condizione di lavoro: anni 2007-2011 (31.12.2011) (possono essere ravvisate più criticità contemporaneamente)

Tipologia di vessazione riferita dagli utenti	N.
Condizioni di lavoro critiche (orari, distanze, ambiente)	19
Organizzazione del lavoro problematica	65

Giornale online registrato al Tribunale di Udine al N. 7/2012 del 19/04/2012- <http://www.abusievessazioni.it/>

MANIPOLAZIONI E VESSAZIONI

RASSEGNA INTERNAZIONALE DI CONTRIBUTI TEORICO-PRATICI DELL'ASSOCIAZIONE SOS ABUSI PSICOLOGICI

anno 1- n°2 | settembre 2012

Violazione di diritti	31
Discriminazioni	9
Discriminazioni di genere	4
Possibile mobbing	61
Situazione di stress, <i>burn out</i>	23
Criticità relazionali, conflittualità con colleghi superiori	70
Problemi personali di natura extra-lavorativa	11
Altre criticità	18

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

Tab. 9 – 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.