www.bollettinoadapt.it, 13 dicembre 2012

Violenza al lavoro: nomi e dati per comprendere il fenomeno

di Claudio Cortesi

La violenza sul lavoro è un concetto complesso e sfuggente al tempo stesso. Essere aggrediti da un collega, insultati o minacciati da un cliente, intimiditi dal proprio capo, derisi dal proprio responsabile, e, ancora, essere accoltellati o presi a calci, sono solo alcuni esempi di come possa manifestarsi la violenza sul posto di lavoro. Non è un fenomeno nuovo, nuove sono però le modalità con cui si manifesta e la consapevolezza che sta maturando nella società e nel mondo del lavoro.
Cosa si intende per violenza? La violenza può essere fisica, psicologica e sessuale. Il termine è estremamente ampio: sono vittime di violenza sul lavoro anche i lavoratori morti alle Twin Towers di New York dell'11 settembre, gli insegnanti morti nella strage del liceo di Albertville in Germania ed i molti dipendenti di banca rimasti uccisi durante le rapine. Oltre ai criminali sono i clienti ad aggredire i lavoratori, tanto che chi lavora in un settore a contatto con il pubblico è più esposto al rischio; oppure l'aggressore può essere il collega o, più spesso, un superiore. La violenza fisica comprende chiaramente qualsiasi tipo di aggressione, dalla più lieve fino all'omicidio e nell'ultimo anno ne è stato vittima l'1,9% dei lavoratori europei, come rileva lo studio dell'Eurofound in materia (*European Working Conditions Survey*, 2010).
Straining, bossing, bullying, mobbing sono alcuni dei nomi che la ricerca ha assegnato ai comportamenti ostili nei confronti di un altro lavoratore caratterizzati da prevaricazione e mortificazione. Ad esempio, se l'aggressore agisce all'interno di un contesto di gruppo il fenomeno viene definito mobbing, mentre se agisce da solo è bullying. In realtà non è possibile definire linee di demarcazione così chiare ed oggi sempre più spesso si parla di violenza psicologica per ricomprendere tutte le forme di maltrattamento e vessazione che non comportino l'uso o la minaccia di violenza fisica. Ciò da cui va distinto nettamente è però il concetto di stress lavoro-correlato che è "l'insieme di reazioni fisiche ed emotive dannose che si manifesta quando le richieste poste dal lavoro non sono commisurate alle capacità, risorse o esigenze del lavoratore". Nello stress lavoro-correlato il problema è il carico di lavoro non adeguato al lavoratore, che per questo viene a trovarsi in una condizione di stress. La violenza psicologica, per essere definita tale, deve essere prolungata nel tempo, almeno 6 mesi nella maggioranza degli studi in materia, in ogni caso non sono sufficienti singoli episodi. La violenza fisica espone l'aggressore al rischio di essere denunciato e punito, la violenza psicologica gli permette invece di nascondersi "sotto una facciata addirittura cordiale"[1]; in questo modo si ottengono gli stessi risultati e non si corre alcun rischio. Si tratta di una vera e propria "guerra" psicologica che si manifesta in atteggiamenti sempre più ostili; si inizia con attacchi allo status professionale della vittima, colpendone la validità del lavoro e la reputazione; poi l'attacco diventa personale, con insulti, derisione e atteggiamenti di disprezzo. In un clima aziendale già molto teso, la vittima viene isolata, si trova a mangiare da sola in pausa pranzo, non viene consultata dal proprio team e rimane all'oscuro del flusso di informazioni aziendali necessarie a svolgere bene la professione. A questo punto, se il responsabile della violenza è un superiore, si arriva all'*overworking*: un carico di lavoro impossibile da portare a termine nelle scadenze richieste, oppure di molto superiore alle competenze e all'esperienza del lavoratore. L'ultimo stadio, quello

[1] Inas-Cisl, *Guida al mobbing: prevenzione e tutela*, 2005.

finale, giunge alla destabilizzazione del lavoratore attraverso il vero e proprio demansionamento, oppure affidandogli compiti palesemente assurdi o comunque inutili per l'azienda: ad esempio, la posta destinata alla vittima viene regolarmente cestinata per dimostrare che non sa nemmeno mantenere la corrispondenza[2]. Quella qui esposta è naturalmente solo una delle possibili classificazioni di questa escalation; il Workplace Bullying Institute ha stilato una classifica delle tattiche più comuni di violenza psicologica, e ne ha individuato le 25 più comuni. Quale sia il tipo di comportamento praticato, l'Inail chiarisce comunque che per parlare di mobbing è necessario che vi sia una chiara volontà ed una strategia definita; non si può quindi far rientrare nella categoria i normali fattori organizzativo-gestionali necessari all'attività di impresa.
In Italia il 7,2%[3] dei lavoratori ne è stato coinvolto nell'arco della vita, ed il 3,5% solamente nell'ultimo anno. *L'European Working Conditions Survey* dimostra come l'elemento che predice con maggior probabilità il rischio di subire violenze non è il contratto di lavoro, ma il settore professionale di appartenenza. I settori più esposti al rischio sono l'educazione, la sanità e tutti i settori a forte contatto con il pubblico. Rischia di più anche chi lavora di notte, chi fa interventi a casa del cliente, chi lavora da solo e chi lavora con il denaro. Gli uomini subiscono più aggressioni fisiche, mentre le donne più molestie psicologiche. Inoltre le donne sono vittime più spesso degli uomini: la ricerca non ha ancora chiarito se c'è una discriminante di genere, o se ciò avviene perché le donne lavorano in settori più a rischio, come istruzione e servizi alla persona.
Le cause della violenza sono complesse ed interrelate fra loro. Un contesto aziendale molto competitivo influisce negativamente sulle relazioni ed aumenta lo stress creando le basi per futuri conflitti. È decisivo l'atteggiamento dei superiori, perché un management autoritario, o al contrario un management permissivo che non contrasta le aggressioni, sono fortemente correlati al rischio di episodi violenti. Profonde trasformazioni aziendali, come fusioni o ristrutturazioni, modificano i ritmi di lavoro, le prospettive di carriera e le persone con cui si è a contatto. Questi passaggi sono particolarmente delicati e necessitano di grande attenzione da parte dei responsabili aziendali. A livello individuale il fattore scatenante è molto spesso l'ingiustizia percepita che, reale o no, scatena conflitti in azienda e può attivare personalità altrimenti insospettabili nella normale attività professionale. Eccetto questi casi, l'aggressore è un soggetto impulsivo, con autostima molto instabile. Le vittime invece sono persone appassionate al proprio lavoro, che per questo restano di più in azienda, aiutano gli altri e sono coscienziose nello svolgere i compiti che gli sono affidati; spesso sono introverse ed hanno elementi di nevrosi.
Passando all'analisi del contesto sociale, ci si può domandare se la crisi e le recenti mutazioni del mercato del lavoro abbiano inciso ed incideranno sul fenomeno. Sebbene la cautela non è mai sufficiente quando si elaborano previsioni, l'esame della letteratura scientifica ci fa affermare che il fenomeno registrerà una netta crescita. La precarietà lavorativa genera insicurezza sul proprio futuro e frustrazione, due indicatori positivamente correlati con aggressioni e minacce. La flessibilità organizzativa, che prevede frequenti cambi di mansione (*job rotation*) è direttamente correlata a stress e violenza. Il nuovo mondo del lavoro richiede sempre più la cooperazione tra colleghi (*team working*); maggiore è il numero di persone con cui si viene a contatto, maggiore è la possibilità che sorgano conflitti. Il mercato del lavoro si muove poi verso una maggiore flessibilità non solo organizzativa, ma anche oraria: anche questo è un fattore di rischio? Non sempre, non è detto. Lo è se il lavoratore subisce la scelta dell'orario, o se è costretto ad un part-time "involontario" (si definiscono così i lavoratori part-time che preferirebbero lavorare full-time).

[2] Tale approccio è esposto in R. Di Charlotte, H. Hoel, C.L. Cooper, *Workplace Bullying: What We Know, Who Is to Blame, and What Can We Do?*, Tailor & Francis, 2002.
[3] Istat, *Il disagio nelle relazioni lavorative*, 2010

Non accade, invece, nei paesi scandinavi dove il lavoratore ha un potere decisionale; il fattore di rischio non è quindi correlato con l'orario di lavoro, ma con l'autonomia nell'organizzare e gestire il proprio lavoro. Aumentano i rischi, ma aumentano anche le conoscenze sulla prevenzione, affrontate nell'articolo *Il management del rischio in azienda*, nel presente Bollettino.

Claudio Cortesi
Scuola internazionale di Dottorato in Formazione della persona e mercato del lavoro
ADAPT-CQIA, Università degli Studi di Bergamo