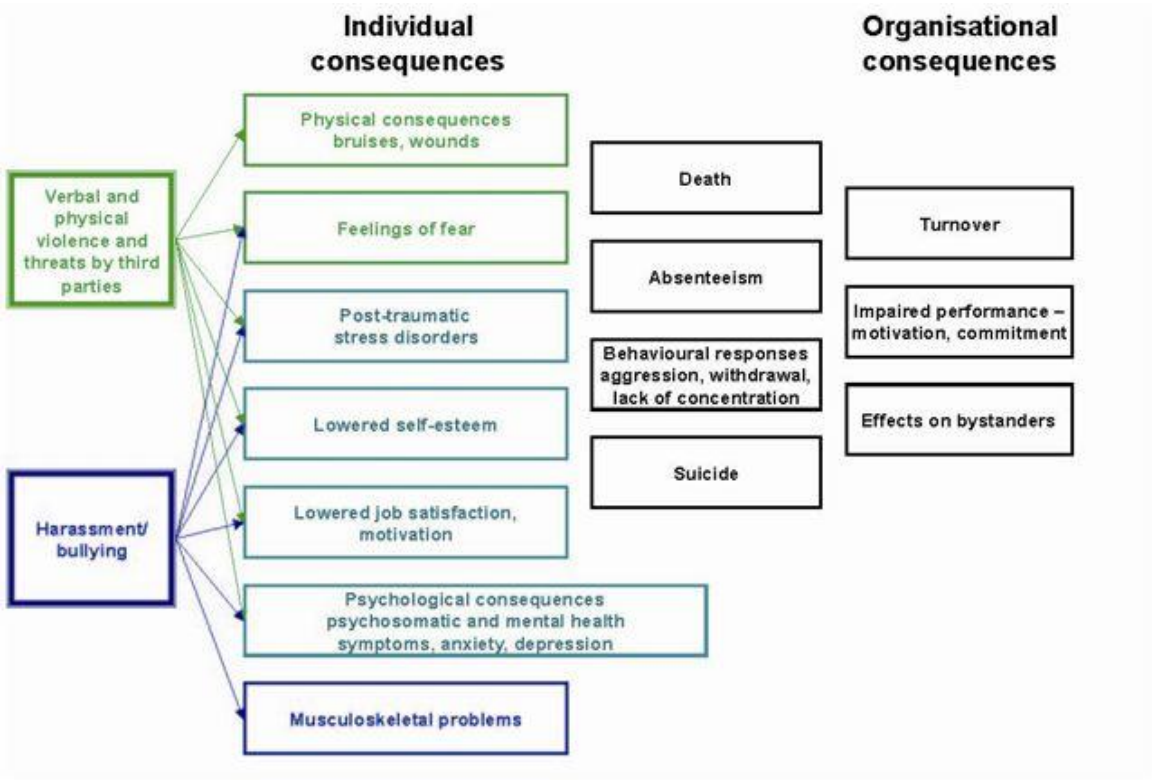
www.bollettinoadapt.it, 13 dicembre 2012

E io pago! I costi della violenza per lavoratore, impresa e società

di Claudio Cortesi

Incubi ricorrenti, ossessione focalizzata su alcuni episodi specifici che vengono rivissuti continuamente, nei casi più gravi. Stress e tensione ogni volta che si incontra un collega, o si è esposti ad un compito aziendale delicato. Sono solo alcune delle conseguenze che sperimentano ogni giorno le vittime di violenza sul lavoro; nei casi più gravi sviluppano la Sindrome da Stress Post Traumatico. La vittima perde l'autostima, non ha più il piacere di lavorare e la soddisfazione nel fare il proprio mestiere. Nonostante pochi ne siano consapevoli la violenza fisica e psicologica provocano nelle vittime situazioni emozionali simili. Non si tratta di fenomeni marginali: l'Organizzazione Mondiale della Sanità prevede che nel 2020 la depressione costituirà il maggiore rischio sul lavoro. Una lista dei disturbi che la ricerca scientifica associa al fenomeno è rappresentata dal grafico qui sotto:



Le vittime subiscono seri danni, lo dimostrano molti studi, e su questo sta maturando negli ultimi anni una maggiore consapevolezza. Meno chiari risultano invece i danni, e quindi i costi, che subisce un'azienda. Chi subisce violenza deve avere le cure necessarie e deve essere assistito da personale specializzato per il suo reinserimento in azienda. In secondo luogo, le vittime, spaventate o umiliate, non vanno a lavoro.

Nel paper *Workplace bullying and sickness absence in hospital staff*[1] gli autori dimostrano come le vittime di violenza psicologica a lavoro hanno tassi di assenteismo del 26% superiori agli altri lavoratori. Si tratta di un numero elevato, anche se lo studio prende in esame il settore ospedaliero, che ha dinamiche peculiari, ma dimostra come l'impatto della violenza sia largamente sottostimato anche da esperti del mercato del lavoro e dagli stessi lavoratori. Non solo, i dati si riferiscono solamente ai casi denunciati, che rappresentano una frazione dei casi totali. Il fenomeno limite dell'assenteismo è l'abbandono del posto di lavoro. Lo dimostra lo studio europeo NEXT (*Nurses Early Exit Study*) che individua nelle violenze la prima causa di abbandono per il settore infermieristico; e tra coloro che non hanno lasciato il posto, il 53,2% ha comunque riflettuto sull'eventualità di cambiare professione[2]. Se il lavoratore abbandona, l'azienda deve affrontare i costi di ricerca, selezione e formazione del nuovo personale.
I costi sopra riportati non contemplano il fattore più importante, la perdita di produttività. È veramente difficile riuscire ad analizzare le differenze di performance individuale ed al momento nessun metodo di calcolo ha il consenso della comunità scientifica internazionale. Non resta quindi che chiederlo direttamente a loro, alle vittime. Lo hanno fatto alcuni ricercatori chiedendogli: stimata 100 la vostra produttività prima delle violenze, oggi di quanto è scesa? Il risultato è che, considerando le vittime nel breve e lungo termine, rendono la metà rispetto a chi non ha mai subito violenze[3]. Il National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH), stima la perdita di produttività generale in 3 miliardi di dollari l'anno. Infine, secondo quanto riferisce la Cisl "è provato che un lavoratore vittima di mobbing ha un rendimento inferiore del 60% ed un costo per l'azienda del 180%"[4].
Rilevante è anche il danno da contenzioso giudiziario. Chi è stato aggredito in azienda può chiedere risarcimenti in sede processuale; anche qui non vi sono dati ufficiali poiché le legislazioni in materia sono troppo differenti fra i vari stati, ma è un costo elevato per molte aziende.
E quanto costa all'intera società? Considerando le difficoltà metodologiche, l'assenza di dati e le interrelazioni fra i diversi fenomeni, l'Organizzazione Internazionale del Lavoro ritiene che la perdita secca sia compresa fra lo 0,5% ed il 3,5% del PIL mondiale[5]; combattere la violenza sul lavoro è, in tempi di crisi, anche una gigantesca manovra economica, in grado di liberare ingenti risorse, vale la pena rifletterci.

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

[1] M. Kivimäki, M. Elovainio, J. Vahtera, *Workplace bullying and sickness absence in hospital staff*, Occupational and Environmental Medicine, 2000.
[2] D. Camerino, M. Estryn-Béhar, P.M. Conway, *Work-related factors and violence among nursing staff*, 2009 Consultabile sul sito ufficiale del progetto alla pagina http://www.next.uni-wuppertal.de/EN/index.php?articles-and-reports**.**
[3] H. Hoel, C. Cooper, *Destructive Conflict and Bullying at Work*, unpublished report, University of Manchester, Institute of Science and Technology.
[4] Inas Cisl, *Stress e mobbing: prevenzione e tutela*, 2010.
[5] K. Sparks, C. Cooper, 2000. *The cost of violence and stress at work and the benefits of a violence and stress-free working environment*, 2000, Manchester, UMIST. Report commissionato dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro.