www.bollettinoadapt.it, 13 dicembre 2012

Violenza e molestie nei luoghi di lavoro

di Claudio Cortesi

La violenza al lavoro è presente spesso, troppo spesso. Da parte di clienti, fornitori, colleghi o superiori. Avviene attraverso aggressioni fisiche, molestie, minacce, e contribuisce a rendere pesante, a volte invivibile, l'ambiente in cui si passa la maggior parte della giornata. Si tratta di un fenomeno antico, certo, ma ancora poco conosciuto. Soprattutto, non se ne conoscono le dimensioni. Nel corso della carriera, in Italia, il 16,5% dei lavoratori è stato minacciato, mentre il 7,2% ha subito violenze. Questi numeri, comunque, rappresentano la punta di un iceberg, non è noto quanti casi non siano stati mai denunciati. Solo il 3,4% delle vittime va a processo, nonostante l'alta probabilità di vittoria (72%).

Il presente Bollettino intende analizzare, sinteticamente, le cause, le dimensioni e le misure di contrasto al fenomeno. Negli ultimi anni, la violenza sul lavoro ha ricevuto l'attenzione delle istituzioni internazionali. L'Organizzazione Internazionale del Lavoro ha dedicato grande attenzione al fenomeno. Molte sono le pubblicazioni di analisi, tra cui il report *Violence at Work* che sintetizza i dati ufficiali provenienti da ogni parte del mondo. A livello europeo, la violenza sul lavoro è stata stabilmente inserita nell'indagine *ESENER* sulle aziende dell'Agenzia Europea per la Salute e la Sicurezza sul lavoro, così come nelle domande dell'Eurofound per l'indagine *European Working Conditions Survey*. In Italia, dal 2010, l'Istat svolge un'indagine specifica sul fenomeno, e ne rende pubblici i dati. La ricerca dispone, oggi, di dati precisi sulle dimensioni del fenomeno, o almeno di quella porzione che le statistiche ufficiali sono in grado di rilevare. Le ricerche, per essere comparabili a livello internazionale, devono però disporre di definizioni comuni. Su queste vi è stato un lungo dibattito tra gli specialisti, che hanno elaborato molte definizioni per le diverse forme di violenza, tra cui quelle di *straining*, *mobbing*, *bullying*, *bossing*. Nella realtà aziendale le distinzioni teoriche sono più sfumate. La violenza psicologica spesso precede quella fisica, la violenza individuale viene aggravata dal silenzio complice dei colleghi. Pertanto, molti dei fenomeni prima menzionati, vengono ricompresi nella definizione di violenza psicologica, ovvero l'insieme dei comportamenti vessatori che non contemplano l'aggressione fisica o sessuale nei confronti della vittima. La ricerca negli ultimi anni ha anche individuato i settori professionali più esposti al rischio e le motivazioni che spingono all'aggressione. Alcune caratteristiche della persona o del luogo di lavoro risultano indicatori di possibili episodi di aggressione. Questi temi sono sviluppati nel contributo *Vilenza al lavoro: nomi e dati per comprendere il fenomeno*.
Definire la violenza sul lavoro è compito arduo non solo per la ricerca scientifica, ma anche per la magistratura. In particolare sono cresciute negli ultimi anni le cause giudiziarie relative al Mobbing. Il contributo *Il mobbing nella recente giurisprudenza civile* ne ricostruisce l'evoluzione attraverso diverse sentenze della magistratura.
In ogni caso, le vittime subiscono seri danni, sia al loro equilibrio psicofisico che alla propria sfera relazionale. Spesso contraggono malattie gravi come la sindrome da Stress Post-Traumatico, e si isolano creando tensioni nel vissuto familiare. Vittime non sono solo i lavoratori, ma anche le loro imprese. Sebbene meno noti, i danni per queste ultime sono rilevanti. Le vittime mostrano tassi di assenteismo elevati, arrivando talvolta all'abbandono del posto di lavoro. La loro produttività diminuisce significativamente nell'arco di tutta la carriera, non solo nel periodo immediatamente successivo all'evento traumatico. Le vittime, infine, necessitano dell'assistenza dello stato sociale,

con pesanti oneri per il bilancio pubblico. La violenza ha quindi un costo considerevole, come dimostra il contributo *E io pago! I costi della violenza per imprese, lavoratori e società.*

La ricerca non si è concentrata solamente sull'analisi del fenomeno, ma anche sulle misure utili a contrastarlo. Alcuni importanti progetti di ricerca a livello europeo, tra cui il PRIMA-EF (*Psychosocial Risk Management Excellence Framework*), hanno studiato le migliori pratiche per prevenire i rischi. Ne risulta che è necessaria una prima fase di analisi e valutazione dei rischi, per elaborare, successivamente, le opportune procedure e policy aziendali, come descritto nel contributo *Il management del rischio in azienda*.

Il Bollettino prosegue con le interviste a tre professionisti. La prima è riservata a Massimo Mangiarotti, Direttore delle Risorse Umane di Permasteelisa Group, multinazionale italiana con filiali in diverse aree del mondo. Mangiarotti racconta il suo lavoro in un contesto complesso e multiculturale, il suo approccio alla gestione del personale, e come gestisce lavoratori provenienti da differenti culture ed aree del pianeta. Marco Valsecchi, di NTT DATA, altra importante multinazionale italiana, si occupa della valutazione e della gestione dei rischi per molte banche italiane, tra cui le prime cinque per fatturato in Italia. Nell'intervista spiega come si svolge il Risk Management e quali procedure adottano gli istituti finanziari. Infine Liliana Ocmin, Segretario confederale Cisl ed attivamente impegnata sul problema, fornisce un quadro molto dettagliato delle dinamiche della violenza sul lavoro in Italia. Espone anche le molte iniziative attivate dalla Cisl, tra cui gli sportelli anti-Mobbing, un punto di ascolto cui può rivolgersi qualsiasi lavoratore ritenga di aver subito abusi.

Le parole, a volte, non bastano, per questo nel Bollettino si trovano delle infografiche che sintetizzano in un immagine le informazioni più rilevanti sulla violenza nei luoghi di lavoro. Nell'insieme, delineano una sintetica mappa concettuale dell'argomento.

Nelle sezioni Documentazione è presente una bibliografia ragionata delle ricerche e degli studi in materia, organizzata per area tematica.

La consapevolezza del problema non è risolutiva, ma rappresenta la premessa indispensabile affinché i protagonisti, lavoratori, imprese, istituzioni, prendano le misure necessarie per contrastare il fenomeno. Ci auguriamo che questo bollettino possa fornire un contributo in questa direzione.

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