



Indagine conoscitiva sul fenomeno MOBBING nel settore elettrico

Emanuela Faltorini* - Giuseppe Campo**
con la collaborazione tecnico - informatica di Alfredo Paradisi**

Roma, 27 giugno 2002

ISPESL

* Dipartimento Medicina del Lavoro - Direttore: d. ssa Silvana Palmi

** Dipartimento Documentazione, Informazione e Formazione - Direttore: ing. Sergio Perticaroli

E' con orgoglio misto a preoccupazione che la FLAEI-CISL presenta i risultati di questo lavoro di ricerca, svolto da un team di esperti dell'ISPESL (Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza sul Lavoro) del Ministero della Salute, sul fenomeno mobbing all'interno del settore elettrico.

Si tratta di una indagine realizzata con criteri e strumenti scientifici che, per dimensioni, non trova precedenti in Italia. E, soprattutto, di una ricerca di grande attualità, essendo calata in una realtà lavorativa che, da alcuni anni, è attraversata da imponenti trasformazioni organizzative e professionali.

Dalla lettura dei dati, elaborati con criteri interpretativi di massima chiarezza, emerge in tutta evidenza che, anche all'interno del settore elettrico, non solo si sono attivate forme di pressione psicologica, ma che la loro diffusione – nelle varie forme classificabili – è molto più ampia di quanto fosse ragionevole attendersi.

La sensazione di uno stato di cose così preoccupante, peraltro, aleggiava da tempo. Ora se ne ha una conferma indiscutibile. Il cambiamento, le ristrutturazioni lasciano sul terreno ferite profonde. Non solo incidendo sui lavoratori, ad ogni livello, ma spesso riverberandosi sulla vita privata e sulle loro famiglie.

La ricerca ci mette di fronte all'immagine cruda di un fenomeno, delle sue cause e delle sue conseguenze: adesso spetta alle Parti sociali trovare la sede, l'occasione, gli strumenti per intervenire.

Per quanto ci riguarda, non intendiamo certo limitarci alla promozione di un lavoro così interessante ed incisivo, per collocarlo tra la pur lodevole pubblicistica di studio e di cultura di cui l'attività sindacale, spesso, si alimenta e si fa portatrice.

Intendiamo, invece, farci attori di una iniziativa politica e sindacale per modificare le tendenze negative tuttora presenti. Tale da recuperare, nella misura del possibile, i danni arrecati alle persone. E, soprattutto, tale da mettere in campo misure di prevenzione e garanzie per quanti, nelle aziende Enel, come in tutte le altre aziende del settore elettrico, subiscono ogni giorno interventi rientranti nell'area del mobbing.

Le conclusioni della ricerca parlano da sole, nella lettura delle cifre e delle interpretazioni che l'analisi dei dati ci offre. Ma, ancor di più, parlano tanti commenti (anonimi per la natura del questionario), stilati a margine dai lavoratori interpellati. Commenti che lanciano vere e proprie richieste d'aiuto.


Metteremo tutto il nostro impegno per rispondere a quegli appelli.

LA SEGRETERIA NAZIONALE FLAEI-CISL

Roma, giugno 2002

Indice

1. Il Mobbing	6
1.1 Lo scenario	6
1.2. Il Fenomeno	10
1.2.1. Che cos'è il mobbing?	10
1.2.2. Tipi di mobbing	13
1.2.3. La prevenzione	15
2. La ricerca "Se c'è mobbing lo scopriremo"	17
2.1. Obiettivi	17
2.2 Materiali e metodi	18
2.3. I risultati dell'indagine	22
2.3.1. Le risposte espresse dal campione	22
2.3.2. Le relazioni tra le variabili: alcuni percorsi d'analisi	38
2.4. Conclusioni	49
Riferimenti bibliografici	53
Elenco principali siti Internet	55
Appendice: tabelle	56



1. Il Mobbing

1.1 Lo scenario

Quando l'ISPESL, nel piano di attività relativo all'anno solare 1993, mise a concorso una delle prime ricerche italiane sul *mobbing*, il fenomeno sembrava quasi non esistere nel nostro Paese o almeno mantenersi nella normale conduzione delle relazioni interpersonali all'interno delle organizzazioni.

Infatti, nel triennio 1994-96, fra tutti i casi giunti all'osservazione del Servizio di Neuropsicologia della Clinica del Lavoro di Milano (unico concorrente per quella gara), soltanto otto si configurarono come casi di *mobbing*. L'anno successivo, lo studio uscì su "Prevenzione Oggi", ma non suscitò particolare interesse. Né tra gli addetti ai lavori, né tra i lavoratori.

Per tutta una serie di circostanze, il 1999 si è caratterizzato come l'anno della svolta. Da fenomeno fisiologico, d'improvviso il *mobbing* è divenuto un'emergenza sociale.

Nel febbraio di quell'anno a Milano si tenne il primo seminario nazionale sulle molestie morali nei luoghi di lavoro. Nelle intenzioni dei promotori una mezza giornata di studio su una tematica emergente, rivolta soprattutto agli studenti della scuola di specializzazione in medicina del lavoro. Eravamo di fronte ad una nuova malattia professionale? Di fatto quel seminario ha rappresentato l'inizio di un percorso senza ritorno.

In quello stesso periodo uscì sul supplemento de "La Repubblica", il *Venerdì*, un servizio dal titolo "La fabbrica dei mostri". Per la prima volta si affrontava su un quotidiano di grande tiratura, un argomento

in cui una vasta parte dell'opinione pubblica immediatamente si identificò, riconoscendo la propria sventurata condizione lavorativa. Non più un caso singolo, individuale, ma una situazione largamente condivisa.

Nel giugno del medesimo anno, a Roma, ebbe luogo il secondo seminario nazionale, promosso dall'ISPESL e dalla Clinica del Lavoro di Milano. Questa volta un'intera giornata che fece registrare il tutto esaurito. Si confrontarono punti di vista diversamente coinvolti nel *mobbing*: l'accademia con le sue definizioni, i lavoratori e le esigenze delle imprese, il sindacato, la legge e le testimonianze di chi, quelle vessazioni, le soffriva sulla propria pelle e su quella dei familiari, testimoni partecipi di un malesere dalle cause ignote.

Da allora i media si sono impossessati dell'argomento ed hanno operato un'azione di divulgazione e di amplificazione. Si è parlato, e si parla, di *mobbing* in radio e in televisione, sui quotidiani e sulle riviste, sulla stampa locale e su Internet.

Perché questo cambiamento d'interesse? Che cos'è successo nel giro di un paio d'anni tanto da capovolgere l'atteggiamento generale nei confronti di un tema fino a poco tempo prima di nessun appeal?

Alla fine degli Anni 90 si è concluso il grosso del cambiamento organizzativo che ha investito il mondo delle imprese italiane. Privatizzazioni, fusioni, ristrutturazioni hanno comportato una sorta di clonazione dei lavoratori in carico alle aziende, mentre l'adozione dei contratti cosiddetti atipici lasciava intravedere la possibilità di diminuire il costo del lavoro, assumendo giovani a tempo determinato, già portatori di competenze informatiche.

Quelle che erano le risorse umane sono divenute





“un esubero”, difficile da gestire nell’ambito di una regolamentazione del lavoro decisamente rigida.

All’inizio i lavoratori non hanno capito la dinamica perversa in cui erano venuti a trovarsi. Privi d’informazioni da parte del management aziendale e talvolta di strumenti interpretativi della rivoluzione trans-nazionale che ci sopravanza, hanno subito disorientati, nella loro “personalità” violata, sentimenti di frustrazione e di emarginazione, alla ricerca di una colpa personale che non c’era.

La consapevolezza è arrivata con l’informazione di massa, alcune volte anche imprecisa o superficiale, ma sempre liberatoria.

Erano stati vittime di un processo troppo rapido di cambiamento che, tra i suoi obiettivi di sviluppo, di flessibilità, di mobilità e quant’altro, non aveva previsto il rispetto della dignità umana.

E’ verosimile che l’esplosione del *mobbing* sia dovuto proprio all’uso strategico che hanno fatto le imprese di un fenomeno, antico quanto le relazioni tra le persone. Un fenomeno che si era sempre mantenuto discreto, sbriciolato all’interno delle organizzazioni, giocato più sulle emozioni personali che frutto di decisioni organizzative.

Allo stato attuale non si sa quanti siano i mobbizzati in Italia. Ci sono dati di varia provenienza: alcune volte di dubbia attendibilità, altre troppo frammentati e circoscritti, per poter essere generalizzati e attribuiti all’intera Nazione.

Secondo lo studio condotto (1996-97) nei diversi Paesi dell’Unione dalla *Fondazione Europea per il Miglioramento delle Condizioni di Vita e di Lavoro*, di Dublino, si stima che il 4.2% dei lavoratori italiani sia colpito da *mobbing*. Vale a dire circa 800.000/1.000.000 di soggetti. Data l’epoca dell’in-

dagine si ha motivo di ritenere che tale stima sia approssimata per difetto.

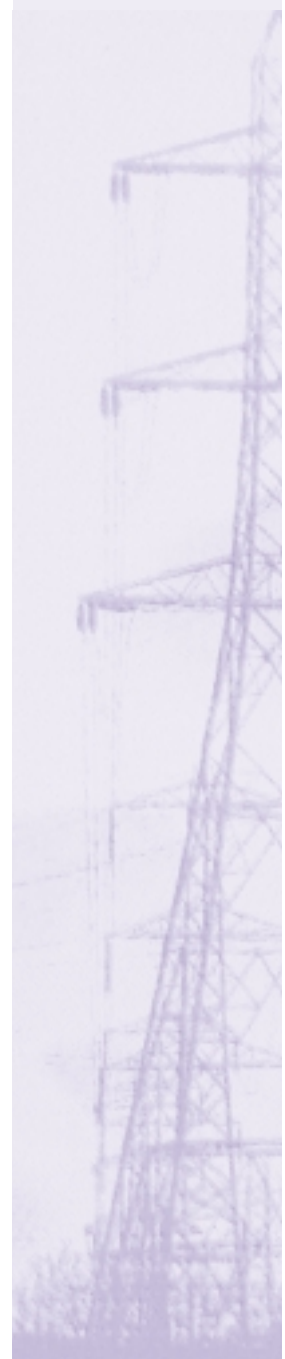
L'ISPESL ha in corso una ricerca per verificare la prevalenza del fenomeno e i costi diretti e indiretti che questo fenomeno comporta alla comunità e che sarà resa disponibile non appena possibile.

Sotto il peso della emergenza *mobbing*, anche le istituzioni si sono rapidamente mosse. In pochi mesi sono stati presentati in Parlamento numerosi progetti di legge da parte di esponenti di governo e dell'opposizione. Né le singole regioni sono state da meno. In Europa, dove nel corso del 2000 il 9% dei lavoratori, pari a 12 milioni di persone, ha dichiarato di essere stato vittima di *mobbing*, il Parlamento ha approvato una risoluzione che "esorta gli Stati membri a rivedere e, se del caso, a completare la propria legislazione vigente sotto il profilo della lotta contro il *mobbing* e le molestie sessuali sul posto di lavoro...".

Nell'ambito del servizio sanitario nazionale, sono sorti dal nord al sud diversi centri (Milano, Pisa, Roma, Napoli, Taranto, ecc.) di diagnosi e terapia degli effetti del *mobbing* sulla salute delle persone colpite.

A ben guardare, però, la maggior parte delle iniziative sono più orientate, non già a prevenire o a ridurre il fenomeno, quanto piuttosto ad emendare le ricadute sulle vittime.

Se l'offerta terapeutica è necessaria, tuttavia non è sufficiente dal punto di vista della prevenzione e del contenimento del fenomeno che necessita d'interventi all'interno delle imprese, dove il fenomeno si produce e si mantiene. E' necessario ri-progettare il lavoro nel rispetto delle necessità del cambiamento, ma a misura delle persone e insistere sulla forma-





zione soprattutto dei managers.

Infine, come operatori della prevenzione non vogliamo trascurare il richiamo ad una più scrupolosa applicazione delle norme di sicurezza al cui rispetto è tenuto il datore di lavoro. Che non significa soltanto sicurezza dell'impianto o tutela fisica dei lavoratori, ma, per dirla con il codice civile, anche della "personalità morale" del prestatore d'opera..

Superato il tempo dei convegni e delle denunce forti, è il momento di individuare gli interventi possibili.

Questo oggi è l'aspetto più critico del fenomeno *mobbing*. E una sfida per la società tutta.

1.2. Il Fenomeno

1.2.1 Che cos'è il *mobbing*?

Dall'inglese *to mob*, attaccare, accerchiare, il *mobbing* è stato studiato soprattutto nei paesi del Nord Europa, in particolare in Svezia e Norvegia. Il termine, ripreso dall'etologia, è stato introdotto in psicologia del lavoro da Heinz Leymann agli inizi degli Anni 90.

Non esiste una definizione univoca di *mobbing* che sia internazionalmente riconosciuta. Nell'ambito dell'Unione Europea è abbastanza frequente definirlo come "un comportamento ripetuto, immotivato, rivolto contro un dipendente o un gruppo di dipendenti, tale da creare un rischio per la sicurezza e la salute", intesa sia in senso fisico che mentale.

In Italia, anche per le implicazioni medico-legali e legali che il fenomeno può comportare, c'è la tendenza a valutare la "intenzionalità" di chi lo attua e si preferisce definirlo come "una condizione di violenza psicologica, intenzionale e

sistematica, perpetrata in ambiente di lavoro per almeno sei mesi, con l'obiettivo di espellere il soggetto dal processo o dal mondo del lavoro".

Di fatto simili forme di aggressività sono state sempre presenti nel mondo del lavoro e delle organizzazioni (si pensi al nonnismo delle caserme o al bullismo della scuola), ma in misura tale da trovare una loro risoluzione nell'ambito delle dinamiche e degli strumenti di gestione dell'impresa.

Il cambiamento organizzativo che ha attraversato il mondo imprenditoriale italiano negli ultimi dieci anni (privatizzazioni, accorpamenti, introduzione generalizzata delle nuove tecnologie, etc.) ha comportato spesso un esubero di personale difficile da gestire altrimenti, che all'improvviso ha fatto fare al *mobbing* un salto di ... qualità in negativo. Non più soltanto una relazione interpersonale patologica, ma limitata prevalentemente al rapporto capo/collaboratore. Talvolta il *mobbing* è divenuto parte della strategia dell'impresa, una "scorciatoia" per allontanare il personale in esubero, coinvolgendo contemporaneamente gruppi consistenti di lavoratori.

Chiunque, in qualsiasi organizzazione può essere vittima del *mobbing*.

I risultati di un sondaggio condotto nell'UE ("Adattarsi alle trasformazioni del lavoro e della società; una nuova strategia comunitaria per la salute e la sicurezza 2002/2006" – Commissione Europea, 2002) mostrano che il 9% dei lavoratori europei, pari a 12 milioni di persone, segnalano di essere stati vittime di





mobbing nel 2000, per un periodo di 12 mesi. Si registra comunque un'ampia variazione nella prevalenza segnalata nei vari Stati membri. E' possibile che dette differenze non dipendano tanto dalla variabilità nel verificarsi del fenomeno, bensì a diversità culturali e all'attenzione attribuita al fenomeno nei diversi Paesi dell'Unione.

In Italia manca ancora una stima attendibile dei costi diretti e indiretti che il *mobbing* comporta al lavoratore, all'azienda e alla collettività (l'ISPESL ha in corso una ricerca in tal senso le cui risultanze saranno rese disponibili prima possibile).

Tuttavia un'idea indicativa si può ricavare dallo studio pubblicato a Londra nel 1998 dalla Health and Safety Executive britannica, la quale ha stabilito che il "cattivo rapporto tra lavoratore e ambiente" fa perdere all'economia del Regno Unito circa 80 milioni di giornate lavorative e 2 miliardi di sterline all'anno. Studi analoghi sono stati condotti in Germania (Panse e Stegmann, 1997), dove il danno causato alla economia di quel paese "dallo stress e dalla paura in ufficio" è valutato in 220 miliardi di marchi, mentre negli USA (OIL, 1998) il costo dello stress e della eccessiva competizione nelle aziende sarebbe valutato intorno a 200 miliardi di dollari/anno.

A differenza di quanto alcune volte si sente affermare, il *mobbing* non è una malattia, ma una condizione lavorativa disfunzionale che, in quanto tale, può comportare importanti effetti negativi sulla salute delle persone prese di mira, perché esercitato a lungo e in forma con-

tinuativa.

Come fonte di stress costituisce un fattore lesivo sia per il corpo che per la psiche dei soggetti coinvolti, producendo alterazioni funzionali a vari livelli. I soggetti sottoposti a violenza psicologica presentano un rischio elevato di sviluppare disturbi d'ansia e dell'umore (disturbi del sonno e dell'apparato digerente, cefalee e problemi muscoloscheletrici, perdita dell'autostima e del desiderio sessuale, depressione, etc.). Tra le vittime di *mobbing* sono comuni anche gli effetti tipici del disturbo post-traumatico da stress (DSM IV - ICD 10) che si manifesta dopo esperienze altamente traumatiche, quali terremoti, alluvioni o disastri. Tali sintomi tendono a persistere per molti anni dopo l'evento che li ha originati. Talvolta anche per tutta la vita.

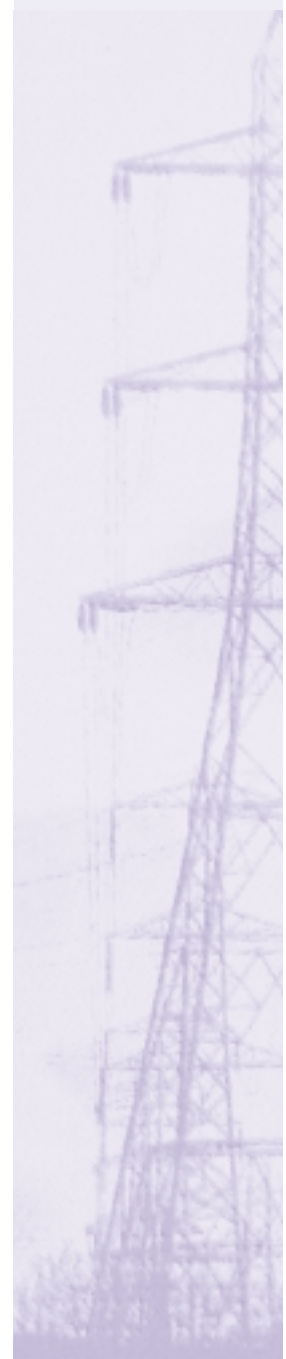
1.2.2. *Tipi di mobbing*

Si distinguono almeno due tipi di *mobbing*:

1. **mobbing emozionale**. Si scatena tra singole persone, più frequentemente tra capo e collaboratore (*bossing*), ma anche tra colleghi (*mobbing orizzontale*):

1.1 *bossing*: è la forma prevalente nella pubblica amministrazione. La strategia dell'espulsione prende forma nell'intenzione del diretto superiore (*mobber*) e, in questo caso, è mirata soprattutto ad estromettere il soggetto dal processo lavorativo (sono stati riferiti casi della durata di venti anni). Il soggetto mobbizzato, infatti, può rimanere in servizio anche per tutta la durata della vita lavorativa.

L'obiettivo è quello di isolare la persona





che si ritiene rappresenti un pericolo o una minaccia, bloccargli la carriera, togliergli potere, renderlo innocuo.

Il conflitto iniziale può nascere anche da banali divergenze di opinione, da gelosie o rivalse, da differenze di razza, religione o cultura o, più semplicemente, da diversi stili di abbigliamento e di acconciatura

Nel *bossing* la competenza sociale e le caratteristiche di personalità del mobber e della vittima giocano un ruolo senz'altro importante. I colleghi (gli spettatori) in genere prendono le distanze dal malcapitato, nel timore di compromettere i loro rapporti col capo che potrebbe attivare forme di rappresaglia contro di loro e privarli dei piccoli benefici di cui possono godere.

1.2 *mobbing* orizzontale: a differenza di altri paesi, come per esempio, gli Stati Uniti d'America, in Italia il *mobbing* praticato tra colleghi di pari grado è meno presente, anche se si incominciano a registrare i primi segnali di cambiamento.

Infatti le difficoltà del mercato del lavoro, l'alto tasso di disoccupazione, gli esiti lavorativi incerti dei contratti atipici, la mancanza di trasparenza nello sviluppo di carriera favoriscono una forte competizione, in grado di attivare alti livelli di aggressività e destrutturare i rapporti interpersonali.

2. *mobbing* strategico. E' attuato intenzionalmente dall'impresa:

2.1 *mobbing* strategico: vale a dire quella forma di pressioni psicologiche esercitate

strategicamente dalle imprese (prevalentemente private), per promuovere l'allontanamento dal mondo del lavoro di soggetti diversamente scomodi.

Poco visibile sino alla fine degli Anni 90, è divenuto prassi abbastanza frequente nelle imprese che hanno subito ristrutturazioni, fusioni, cambiamenti che abbiano comportato un surplus di personale. Può trattarsi di soggetti appartenenti a gestioni precedenti o assegnati a reparti da dismettere o anche di soggetti da riqualificare professionalmente.

Non sono infrequenti azioni mobbizzanti anche nei confronti di dipendenti divenuti troppo costosi (seniores) o che non corrispondono più alle attese dell'organizzazione (lunghe assenze per congedi parentali, malattie serie, portatori di handicap, etc.).

E' evidente che, in questi casi, le dinamiche personali come la scelta del "capro espiatorio" non hanno alcun significato.

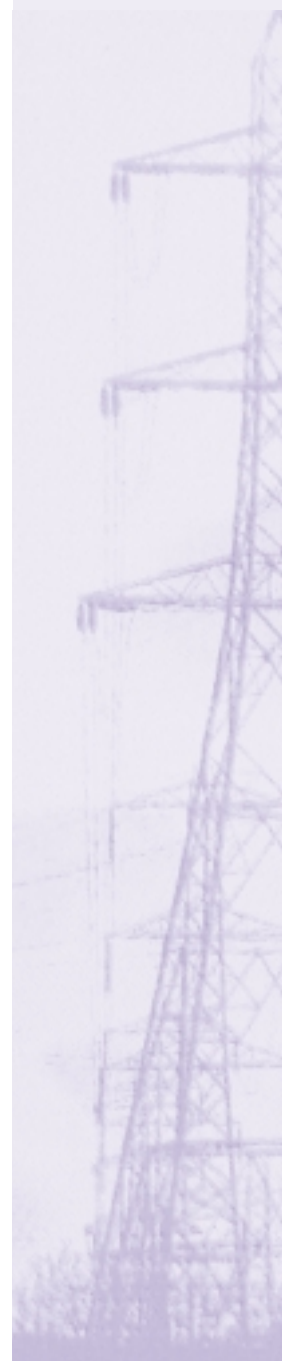
I colleghi assistono silenti e distanziati a dette manovre di mobilità forzata. Fortemente in ansia per le loro sorti future.

1.2.3. La prevenzione

La prevenzione del *mobbing* è un elemento chiave se si vuole davvero migliorare la qualità della vita all'interno delle organizzazioni ed evitare l'emarginazione sociale.

Una strategia a tre livelli, sembra la più efficace.

1. Dal momento che non è possibile estraniarsi dai cambiamenti della cultura e della cultura imprenditoriale sempre più interdipendenti e





trans-nazionali, è necessario governare il cambiamento. Ove decisioni organizzative si rendano necessarie, ancorché dolorose, non si può prescindere dalla tutela dei lavoratori e della loro dignità umana. Senza entrare in questa sede in argomentazioni che non ci pertengono, riteniamo comunque che impegno politico e dialogo sociale rappresentino gli strumenti di prevenzione del *mobbing* strategico e di quello orizzontale, in quanto anche garanzia di una sana politica del lavoro.

2. Al livello di *bossing*, lo strumento di prevenzione più efficace sembra di potersi identificare nella formazione, al fine di promuovere un ambiente lavorativo eticamente accettabile e diffondere gli standards e i valori dell'organizzazione tra i dipendenti

Un'attenzione particolare necessita la formazione manageriale. Il manager che mobbizza è un manager "insicuro", vittima egli stesso delle sue ansie. Si tratta di migliorarne la competenza soprattutto per quanto riguarda la gestione dei conflitti e della comunicazione.

3. Il terzo momento preventivo consiste una più attenta applicazione della normativa di tutela dello stato di salute e di benessere dei lavoratori.

Da non trascurare anche gli aspetti legati alla contrattazione e gli accordi di clima di cui in Italia abbiamo il primo esempio a Torino, presso l'azienda dei trasporti urbani che, a oltre un anno di distanza dalla sua sottoscrizione, sta dando buoni risultati, nonché i


codici di comportamento.

A tale proposito si richiama la risoluzione del Parlamento Europeo, relativa al *mobbing* sul posto di lavoro (20 settembre 2001) in cui, tra l'altro, si "invita la Commissione a presentare, entro il marzo 2002 un libro verde (al momento in cui scriviamo il volume non è ancora disponibile) recante un'analisi dettagliata della situazione relativa al *mobbing* sul posto di lavoro in ogni Stato membro e, sulla base di detta analisi, a presentare successivamente, entro l'ottobre 2002, un programma d'azione concernente le misure comunitarie contro il *mobbing* sul posto di lavoro".

2.1. Obiettivi

L'ISPESL è impegnato attualmente in un progetto strategico del Ministero della Salute, promosso nell'anno 2000, dal titolo "Prevenzione dei rischi per la salute negli ambienti di vita e di lavoro". Una ricerca a tutto campo che, attraverso la valutazione dei rischi, intende individuare le misure più idonee d'intervento e di prevenzione. Per l'attenzione che il *mobbing* ha creato nel Paese, un'intera sezione è dedicata agli studi, clinico e organizzativo, del fenomeno.

Quando FLAEL-CISL, sensibile alle nuove emergenze in tema di tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori, ha proposto l'indagine che andiamo presentando, è sembrata una felice convergenza d'interessi. L'Istituto, da un lato, poteva mettere a disposizione le conoscenze



2.
La ricerca
"se c'è
mobbing lo
scopriremo"



acquisite in un decennio d'attività sul fenomeno, FLAEI, da parte sua, offriva l'occasione di verificare quelle conoscenze su una delle più grandi strutture organizzative italiane, sia per la presenza capillare sul territorio che per il numero di addetti.

In questo contesto, la storia recente dell'ENEL offriva l'occasione di analizzare l'evoluzione organizzativa di un'azienda tradizionalmente all'avanguardia in materia di sicurezza e igiene del lavoro. Come è stato gestito il cambiamento tuttora in corso? Quale prezzo, se di prezzo si può parlare, è costato ai suoi dipendenti?

Pertanto, l'obiettivo primario della ricerca è stato quello di procedere ad una ricognizione volta a verificare la presenza di *mobbing* in azienda, e di analizzare, in relazione alle variabili organizzative, quei fattori di rischio che originano in scelte strategiche e possono produrre danni allo stato di benessere dei lavoratori esposti.

2.2 Materiali e metodi

Per l'esecuzione della ricerca si è proceduto innanzitutto, in base all'obiettivo prefissato, alla predisposizione del disegno di indagine, stabilendo:

1. la tecnica di rilevazione;
2. l'universo di studio;
3. il piano di campionamento.

I contenuti del questionario utilizzato per la rilevazione, di tipo cartaceo e autocompilato, sono stati precisati attraverso la definizione delle variabili principalmente legate al fenomeno *mobbing*, distinte e classificate in tre grandi aree (fig. 1):

1. mansioni e condizioni di lavoro;
2. relazioni interpersonali e comunicazione d'impresa;
3. clima organizzativo.

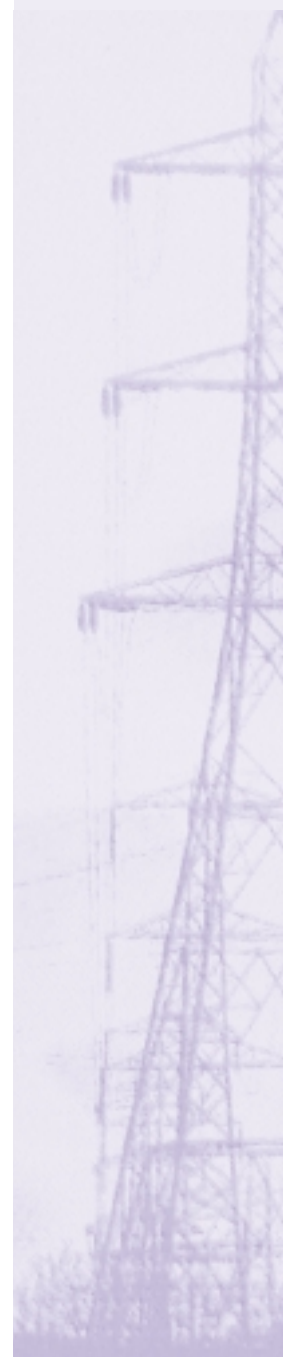
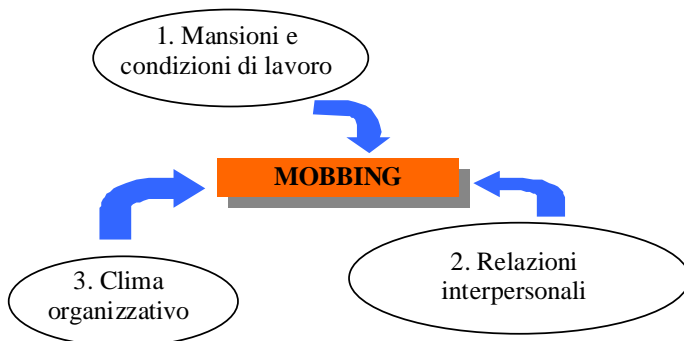
Le variabili contenute nelle tre aree hanno consentito di definire lo schema concettuale di riferimento per le costruzioni delle domande del questionario. Entrando nel dettaglio delle tre aree, sono stati definiti quesiti riguardanti:

Area 1: carichi di lavoro, eventuali cambiamenti nella organizzazione d'azienda, livelli di sicurezza, infortuni, molestie subite, scenari aziendali futuri;

Area 2: rapporti con superiori, colleghi e collaboratori, conoscenza di strategie aziendali, sistema di comunicazione interno, gestione del personale;

Area 3: idoneo impiego delle proprie competenze, riconoscimento dei risultati conseguiti, possibilità di crescita professionale, apprezzamento generale sul lavoro.

Fig.1 – Le variabili del fenomeno mobbing





Nel questionario sono state predisposte, inoltre, una parte introduttiva, contenente domande sui caratteri demografici e l'inquadramento attuale che, pur nel rigoroso anonimato, hanno consentito di descrivere la tipologia del lavoratore, ed una sezione finale, dedicata allo stato psico-fisico del rispondente, per un totale di 35 domande.

Il lavoratore ha avuto a disposizione anche uno spazio conclusivo per eventuali osservazioni e/o commenti. Questa è stata l'unica parte del questionario che è stata lasciata a testo libero, dal momento che tutte le domande erano a risposta a chiusa, ossia con modalità di risposta predefinite e basate in gran parte sull'autopercezione del soggetto. Tale scelta era legata, da un lato, alla necessità di non disperdere troppo il potenziale informativo delle risposte e, dall'altro lato, all'opportunità di consentire una maggiore celerità nel caricamento e trattamento dei dati sull'elaboratore. Per ciascun item del questionario è stato necessario un lavoro di "preanalisi", sia per evitare di introdurre distorsioni nei dati raccolti attraverso domande poste in modo involontariamente "orientato", che per bilanciare correttamente il ventaglio delle possibilità di risposta.

Una volta messo a punto lo strumento per la rilevazione dei dati, e fissato l'universo di studio nei lavoratori del gruppo Enel, si è proceduto alla definizione del campione attraverso un metodo di campionamento per quote. Tale metodo ben si adatta alla circostanza in cui non si dispone di una lista di nominativi attraverso la quale procedere ad un'estrazione casuale, ma si hanno comunque a disposizione informazioni sulla struttura della popolazione in oggetto. In questo modo i dati disponibili consentono di descrivere la struttura dell'intera

popolazione attraverso delle griglie (o tabelle) contenenti le quote (ovvero le percentuali) che dovranno essere rispettate nella formazione del campione. I dati disponibili sui lavoratori del settore elettrico hanno permesso di definire le griglie contenenti le quote di intervistati che i rilevatori dovevano rispettare, quali condizioni obbligatorie, al momento della distribuzione dei questionari, così da garantire la rappresentatività del campione stesso. In particolare, le variabili descrittive utilizzate per costruire le griglie di riferimento per il campione sono state:

- area geografica;
- età;
- inquadramento;
- sesso.

Tali variabili sono state considerate separatamente per le società del gruppo Enel (ed ex enel) presenti in ciascuna Regione, in particolare le società considerate per il campione sono state:

CORPORATE	SEI S.p.A.	ENEL DISTRIBUZIONE SpA
TERNA SpA	ENEL PRODUZIONE S.p.A.	E.R.G.A. S.p.A.
EUROGEN (ITALENERGIA)	ELETTROGEN (ENDESA)	INTERPOWER
ENEL POWER	ENEL.IT S.p.A	ENELHYDRO S.p.A.
CESI S.p.A.	APE GRUPPO ENEL	DEVAL
GEVAL		

Il totale degli addetti appartenenti al gruppo delle società suddette, pari 69.150 a settembre 2001, ha costituito, come detto, l'universo di riferimento per il campione. La frazione di campionamento è stata fissata al 4%, determinando così un'ampiezza del campione pari a 2800 unità, selezionate dai rilevatori secondo i vincoli stabiliti dalle griglie da rispettare. Ai fini della rappresentatività del campione





(*)
 La numerazione
 dei grafici,
 laddove presenti,
 segue la stessa
 numerazione
 delle tabelle
 allegate
 in fondo al volume.

stesso è stata prescelta una numerosità elevata in conseguenza anche del tipo di strategia di campionamento adottata.

Dal punto di vista operativo, i rilevatori, individuati con la collaborazione della Federazione Lavoratori Aziende Elettriche Italiane, sono stati opportunamente istruiti sulle modalità di selezione delle persone da inserire nel campione. In particolare, attraverso appositi incontri sono state fornite tutte le indicazioni necessarie (su fasi ed accortezze nella selezione dei lavoratori) ed i materiali utili (tabelle delle quote da rispettare, questionari e buste per la restituzione degli stessi) per il corretto svolgimento della rilevazione.

Tutti gli aspetti sin qui descritti, riferiti alla fase progettuale dell'indagine statistica, e le fasi operative affrontate successivamente, ossia la distribuzione e la successiva raccolta dei questionari, la registrazione e l'elaborazione dei dati, sono state accompagnate sempre da un opportuno sistema di controlli per limitare al massimo l'influenza di errori di tipo campionario o di trattamento dei dati. Un effetto di tali controlli è stato quello di considerare validi, per le analisi statistiche, 2.640 questionari di quelli previsti per il campione.

2.3. I risultati dell'indagine(*)

2.3.1. *Le risposte espresse dal campione*

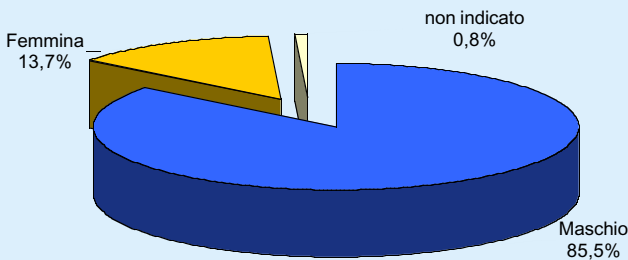
La lettura delle risposte ottenute per ciascuna variabile del questionario consente di avere un quadro generale di come il campione si posi-

zioni nei confronti delle tematiche trattate. Nel paragrafo successivo saranno invece analizzati in dettaglio le relazioni che intercorrono tra le variabili più significative, al fine di porre in evidenza alcune modalità di manifestazione del fenomeno *mobbing* all'interno di una grande azienda, quale il gruppo Enel, in fase di radicale ristrutturazione e ricollocazione sul mercato. Le risposte e le relazioni saranno sempre analizzate secondo le varie sezioni attraverso le quali è stato articolato il questionario.

Dati strutturali

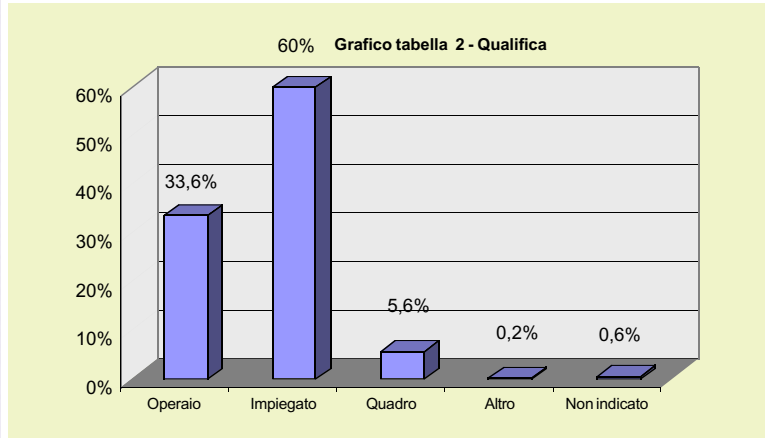
All'interno del campione di lavoratori intervistati del gruppo Enel (2640 unità) si registra una predominanza netta degli uomini (85,5%) sulle donne (vedi graf. 1), con la qualifica (vedi graf. 2) prevalente di impiegato (60%), seguita da quella di operaio (33,6%).

Grafico tabella 1 - Sesso

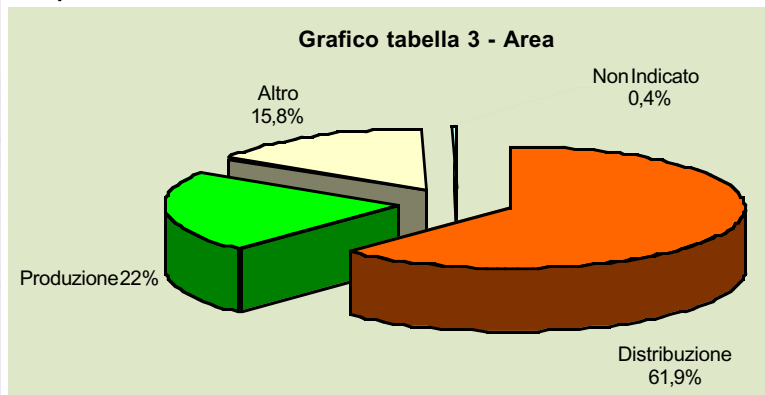




L'area maggiormente interessata è la distribuzione (61,9%), seguita dalla produzione (22%) (vedi graf. 3).



Nell'azienda emerge il dato dell'età avanzata dei lavoratori (vedi graf. 4 e tab. 5): età media pari a 45,5 anni, moda (ovvero l'età più frequente) pari a 50 anni.



Al contrario, l'anzianità (vedi tab. 6) nella qualifica attuale è relativamente recente, con una moda pari ad anni 10, ma seguita subito dopo dalle modalità anni 0 ed anni 2. Questo lascia presumere una forte dinamica delle qualifiche

negli ultimi anni, con cambiamenti nell'attribuzione delle competenze e degli incarichi, come confermato più avanti da ulteriori dati.

I coniugati (*vedi graf. 7, 8*) raggiungono una quota pari al 79,8%, inoltre il 69,3% del campione

Grafico tabella 4 - Classi d'età

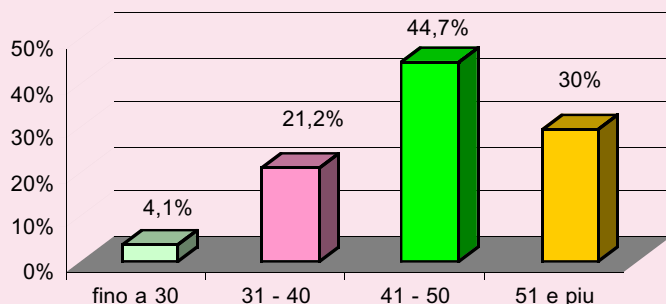
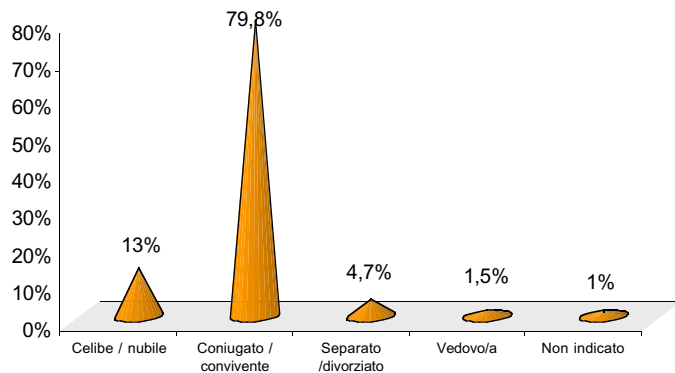


Grafico tabella 7 - Stato civile



dichiara di avere figli a carico.

Il livello prevalente di scolarità (*vedi graf. 9*) è medio superiore (circa il 60% degli intervistati), seguito dalla scuola media inferiore (30% dei rispondenti).





Grafico tabella 8 - Figli a carico

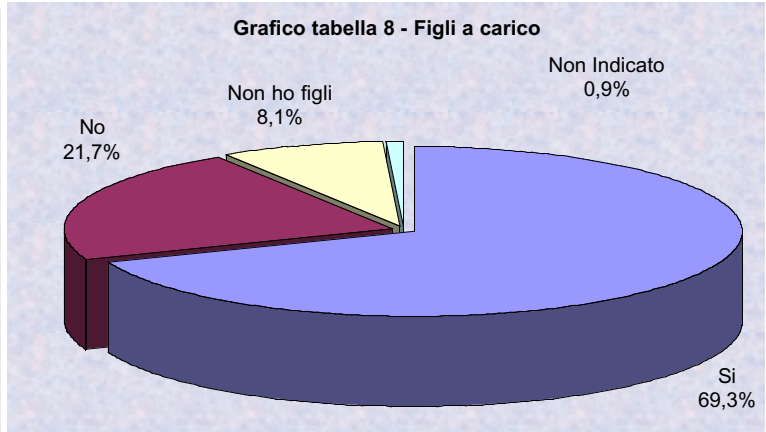
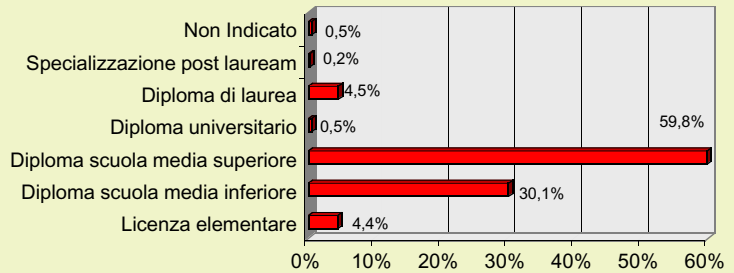


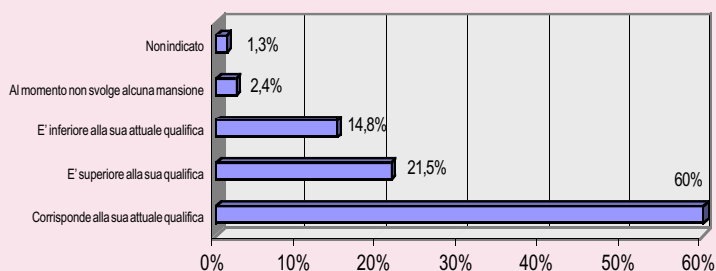
Grafico tabella 9 - Titolo di studio



Le mansioni e le condizioni ambientali

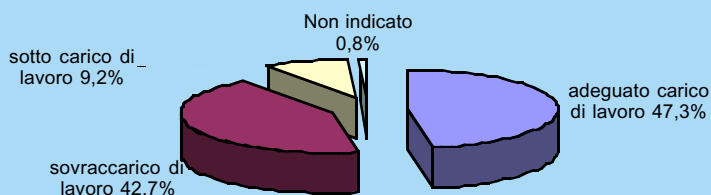
Il 60% dei rispondenti afferma di svolgere una attività lavorativa (*vedi graf. 10*) corrispondente alla propria qualifica, per contro il 38,7% dichiara una disomogeneità, ovvero si trova a svolgere una mansione o superiore (21,5%) oppure inferiore (14,8%) a ciò che gli compete, inoltre il 2,4% dichiara di non svolgere al momento alcuna attività lavorativa.

Grafico tabella 10 - Attivit Lavorativa abituale



In termini di carico di lavoro (*vedi graf. 11*), il 52% circa degli intervistati lo ritiene non adeguato: il 42,7% dichiara un sovraccarico, il 9,2% un sottocarico.

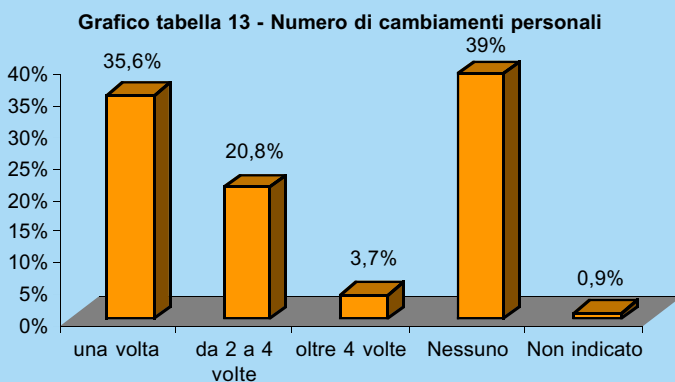
Grafico tabella 11 - Attivit Lavorativa comporta





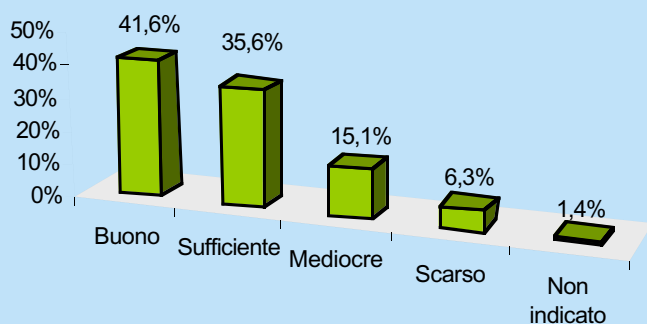
Il 96,8% dei lavoratori testimonia di cambiamenti strutturali dell'impresa (vedi tab. 12) negli ultimi 4 anni. Inoltre, sul piano personale, nel biennio più recente circa il 60% degli intervistati ha subito cambiamenti vari (vedi graf. 13) (di sede operativa, di reparto, di mansione, di superiore), di questi il 20,8% ha subito da due a quattro cambiamenti. Il che conferma il significativo processo di ristrutturazione del gruppo ENEL. Tale processo, come visto sopra, ha portato ad una relativamente bassa anzianità nella qualifica lavorativa più recente.

Oltre la metà degli intervistati (52,7%) prevede un rischio occupazionale nei prossimi due anni, ancor più (73,3%) prefigura una situazione di instabilità dell'impresa nello stesso periodo. Ciò indica come il processo di ristrutturazione appaia ancora in corso, portando con se motivi di incertezza e preoccupazione sugli esiti futuri per il proprio posto di lavoro (vedi tabb. 14, 15).



Il 41,6% degli intervistati ritiene buono il livello di sicurezza sul lavoro nell'impresa (vedi graf. 16) e il 35,6% sufficiente. Si attesta invece al 21,4% chi lo valuta mediocre e scarso. Da rilevare che negli ultimi due anni ha subito infortuni il 10,7% dei soggetti rispondenti. Di questi, il 4,1% ha avuto infortuni sul lavoro⁽¹⁾, il 3,3% è stato coinvolto in un infortunio stradale e il 3,5% si è infortunato in ambito domestico. Interessante è la quota di coloro che hanno subito più infortuni nel biennio: in ambito lavorativo sono stati pari al 14%, sulla strada pari al 9%, in casa uguali al 17,4% (vedi tabb. 17, 18, 19 e 20).

Grafico tabella 16 - Livello di sicurezza sul lavoro



(1)

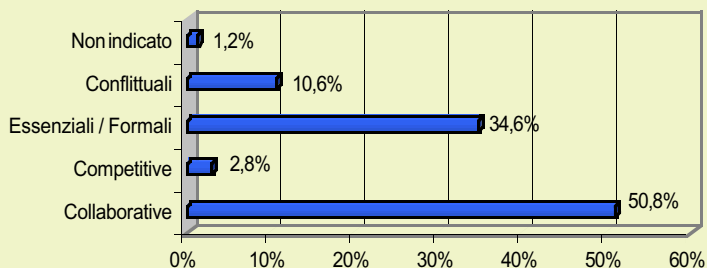
I dati di fonte Inail riportano, per il triennio 1997/99, un indice di frequenza infortunistica medio annuo per il codice di tariffa "Elettricità" pari a 3 (per cento addetti), comprensivo degli infortuni "in itinere" (ovvero stradali durante il tragitto casa-lavoro) ma con esclusione dal computo degli infortuni comportanti meno di quattro giorni di assenza dal lavoro. Ai fini di un confronto indicativo, il dato del campione Enel riportato alla media annua, considerando anche gli infortuni lievi e tutti gli incidenti stradali (quindi non solo quelli in itinere) produce un indice di frequenza pari a 3,7 (per cento addetti).



La comunicazione e le relazioni interpersonali

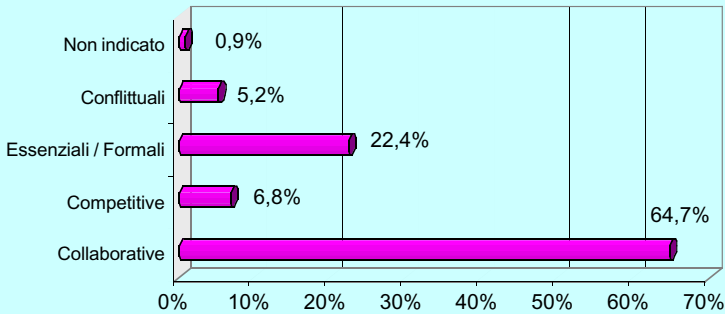
Il 65,6% dei soggetti dichiara di non essere a conoscenza della strategia dell'impresa né dei programmi a medio termine. Il Sistema di comunicazione in uso nell'impresa (gestione delle informazioni, indicazioni operative, ecc) viene riconosciuto come non efficace quasi nel 60% dei casi. Entrambi i dati testimoniano di come i lavoratori vengano resi poco partecipi, in termini informativi, delle strategie e degli indirizzi stabiliti dai vertici aziendali (vedi tabb. 21, 22).

Grafico tabella 23 - Relazioni interpersonali con superiore



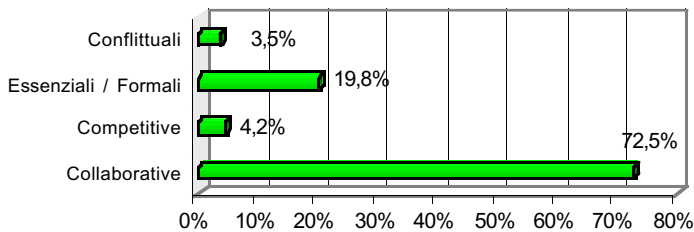
Le relazioni interpersonali con il diretto superiore (vedi graf. 23) sono collaborative nel 50% circa dei casi, mentre sono conflittuali per il 10,6%. E' da notare che il 34,6% degli intervistati le definisce essenziali/formali, la qual cosa lascerebbe presumere complessivamente un ambiente di lavoro almeno poco cordiale. Migliori risultano le relazioni con i colleghi (vedi graf. 24): collaborative per il 64,7%, competitive per il 6,8%, mentre quelle conflittuali scendono al 5,2%. Un miglioramento ulteriore sembra delinearsi nelle relazioni che legano il superiore

Grafico tabella 24 - Relazioni interpersonali con colleghi



ai propri diretti collaboratori (*vedi graf. 25*).

Grafico tabella 25 - Relazioni interpersonali con collaboratori

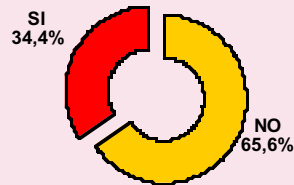


Infatti, oltre il 70% le definisce collaborative e solo il 3,5% conflittuali. Sembra trattarsi, però, di una percezione unilaterale del superiore, in quanto non viene confermata dai collaboratori. Nell'ambiente di lavoro, il 35,6% degli intervistati afferma di aver subito molestie (928 casi).



In particolare (vedi graf. 26), vengono dichiarati

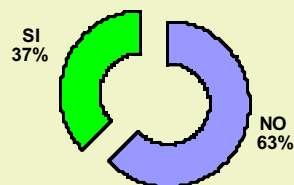
Grafico tabella 26 - Molestie psicologiche



898 casi di molestie psicologiche (34,4%), configurabili come casi di *mobbing*. E' da notare che un soggetto può aver subito più tipi di molestia. Il numero dei casi cresce se la domanda sulle molestie psicologiche viene posta in forma indiretta, ovvero chiedendo se si è a conoscenza di casi subiti da colleghi di lavoro (1004), ottenendo una percentuale di risposta pari al 37%.

In parallelo, passando dal quesito diretto a quello indiretto si registra un aumento anche per altri tipi di molestie. Infatti, dichiarano di essere a cono-

Grafico tabella 29 - Conoscenza molestie psicologiche su altri



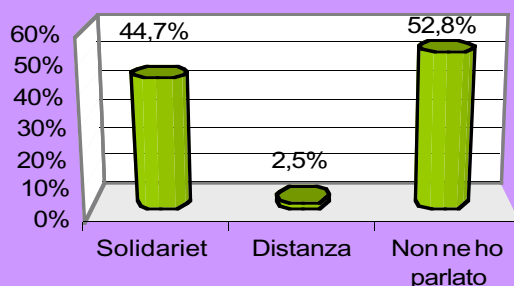
scenza di molestie fisiche l'1,7% degli intervistati, e l'1,8% per quelle sessuali (vedi tabb. 27, 28 e grafico 29).

La rilevanza dei casi di **molestia psicologica** (circa 1 lavoratore su 3 del campione ne è vittima) è indicatrice di situazioni di disagio all'interno dell'impresa. Se osserviamo da parte di chi vengono provocati i vari tipi di molestia, i superiori figurano nettamente al primo posto (84,3%), seguiti a distanza dai colleghi (27,4%). Da non tralasciare che anche gli utenti sono indicati come fonte di molestie (12,8%) (vedi tabb. 30 e 31).

A fronte delle molestie subite, la famiglia rappresenta un punto di appoggio e riferimento, infatti i familiari manifestano solidarietà (vedi graf. 32) nel 94,7% dei casi in cui il lavoratore li rende partecipi della propria condizione. Da rilevare, però, che oltre la metà dei lavoratori molestati dichiara di non confidarsi con i familiari, e questo può contribuire ad accrescere ulteriormente il proprio disagio e senso di isolamento.

Riprendendo le considerazioni sulle domande

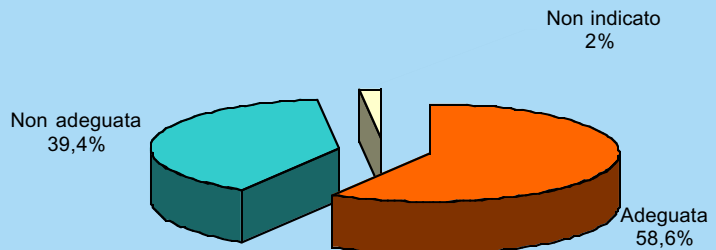
Grafico 32 - Reazioni in famiglia





poste in forma diretta ed indiretta in merito alle molestie, si può affermare che alcuni soggetti probabilmente negano a se stessi di aver subito molestie (ricordiamo che si dichiarano molestati in 928), ma tendono ad affermarlo se chiamati ad esprimersi nei confronti di altri colleghi in generale (in tal caso vengono indicati 1004 molestati). Questo aspetto si evince anche dalle risposte fornite da chi afferma di averne parlato, o meno, in famiglia, che sono superiori (967) ai 928 molestati "auto-dichiarati".

Grafico tabella 33 - Valutazione della competenza del superiore nella gestione dei collaboratori

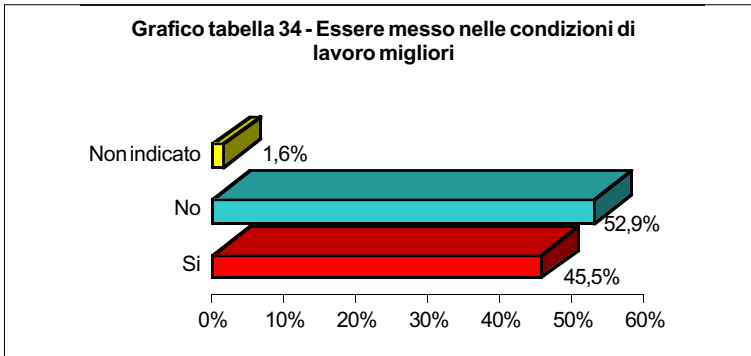


Il clima organizzativo

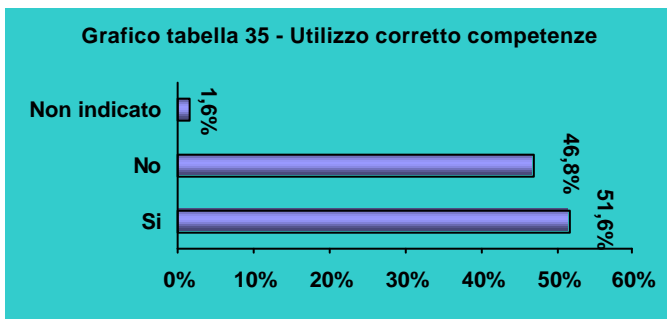
La competenza del diretto superiore nella gestione delle risorse umane (*vedi graf. 33*), viene valutata adeguata nel 58,6% dei casi. Non va trascurato, per conseguenza, che quasi il 40% dei soggetti ritiene lo stile di gestione del superiore non adeguato alla funzione che è chiamato a svolgere.

Circa il 53% del campione dichiara di non essere messo nelle condizioni migliori per svolgere il pro-

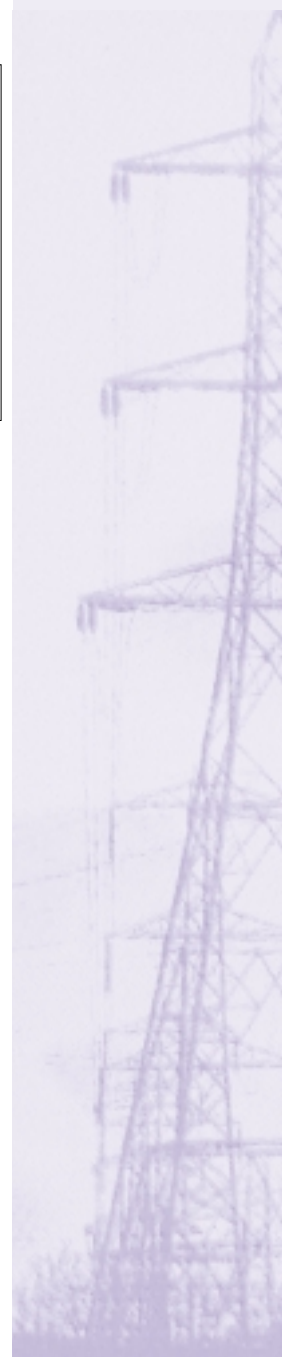
prio lavoro (vedi graf. 34), in termini di informazio-



ni, formazione e attrezzature. Tra gli intervistati, il 51,6% afferma che le proprie competenze professionali sono correttamente utilizzate dal diretto superiore. Si potrebbe affermare, quindi, che il proprio bagaglio di conoscenze sia utilizzato nel modo opportuno (vedi graf. 35) in poco più della metà dei

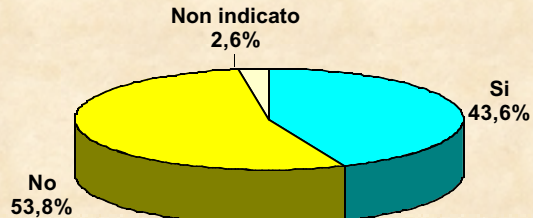


casi, ma che, in generale, il clima organizzativo tenda ad offrire poco supporto al lavoratore. Il 53,8% dei soggetti intervistati nega che gli vengano riconosciuti dal diretto superiore i risultati conse-



guiti nel lavoro (*vedi graf. 36*). Inoltre, il 52,7%

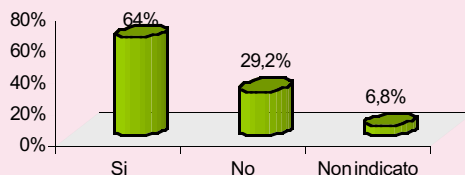
Grafico tabella 36 - Riconoscimento risultati da parte del superiore



dichiara che il lavoro che svolge non gli consente alcuna crescita professionale. Tali percentuali confermano ancor di più la situazione non ottimale dal punto di vista del supporto offerto dall'organizzazione (*vedi tabb. 37 e 38*).

Quasi il 70% dei soggetti afferma di sentirsi utile nel proprio lavoro, come se la funzione primaria dell'azienda elettrica in qualche modo riverberasse e desse significato anche alla loro singola attività, indipendentemente dalle condizioni organizzative non ideali sopra accennate. Dal punto di vista personale, una buona considerazione di sé, probabilmente, fa dichiarare al 64% del campione di sentirsi apprezzato nel proprio ambiente di lavoro (*vedi graf. 39*), compensando in parte le problematiche più strettamente legate all'impresa.

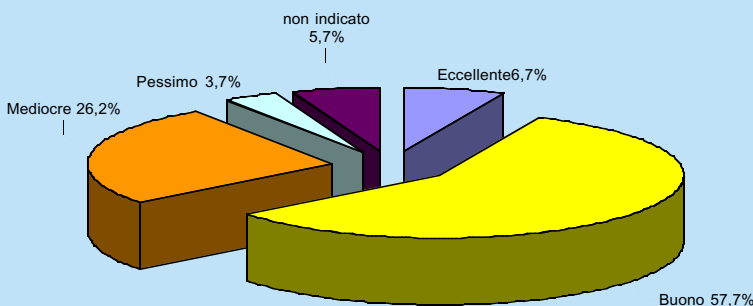
Grafico tabella 39 - Sentirsi apprezzato nell'ambiente di lavoro



Stato di salute e di benessere del lavoratore

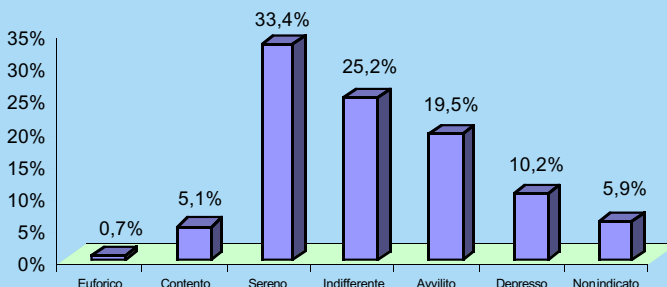
Al di là dei congedi stabiliti dalle leggi e dalle norme contrattuali, oltre l'80% dei soggetti dichiara di non essersi assentato dal lavoro per più di un mese di seguito negli ultimi due anni. Tuttavia, nello stesso periodo il 9,9% afferma di essere stato assente più di un mese per malattia e l'1,4% per motivi familiari (vedi tabb. 40, 41 e 42).

Grafico tabella 43 - Stato di salute



A fronte dello stato di salute (vedi graf. 43) definito buono dal 57,7% dei soggetti (eccellente 6,7%), il tono dell'umore sembra virare piuttosto verso l'indifferenza (25,2%) e l'avvilimento (19,5%). Il 10,2% si dichiara addirittura depresso.

Grafico tabella 44 - Tono dell'umore





In definitiva, le condizioni fisiche dei soggetti intervistati appaiono migliori delle condizioni psicologiche, le quali evidenziano in generale un abbattimento del tono dell'umore (*vedi graf. 44*). Infatti, contando insieme la fase del distanziamento dalle cose (l'indifferenza), l'avvilimento e la depressione, si raggiunge una quota del 54,9%.

2.3.2. *Le relazioni tra le variabili: alcuni percorsi d'analisi*

Sin qui abbiamo visto il quadro generale delle risposte date a ciascun item del questionario, che ha consentito di avere un'immagine complessiva delle variabili che incidono sul fenomeno del *mobbing*. Interessante è andare ad approfondire le relazioni tra le variabili al fine di evidenziare alcune modalità di manifestazione del fenomeno stesso.

Per la sezione riguardante il tema delle Mansioni e condizioni di lavoro, è stato utilizzato l'item sull'attività lavorativa svolta abitualmente, in rapporto alla propria qualifica, come punto di riferimento per la costruzione degli incroci con altre variabili del questionario ritenute significative.

La ripartizione per sesso delle risposte alla domanda sull'attività lavorativa abituale (*vedi tab. 45*) mostra una maggiore corrispondenza mansione-qualifica nelle donne (63,3%) che non negli uomini (59,5%). La percentuale di donne che dichiara di non svolgere alcuna mansione (3,3%) è leggermente più alta di quella degli uomini (2,3), così come nel caso di attività inferiori alla propria qualifica. All'opposto di ciò che si verifica per chi svolge una mansione superiore

alla propria qualifica, dove sono gli uomini (22,4%) a superare in percentuale le donne (16,3%). In base a tali dati, si potrebbe affermare che le donne siano maggiormente penalizzate nello sviluppo della carriera e siano più esposte alla perdita dei propri compiti lavorativi abituali. In termini di classi d'età, (vedi tab. 46) la corrispondenza mansione-qualifica è più alta nella fascia fino a 30 anni (66%), contro una media del 59,6%. Come era d'attendersi, l'attività lavorativa superiore alla qualifica si riscontra maggiormente nelle classi 31-40 e 41-50 anni, dove l'investimento nel lavoro è massimo da parte dell'individuo. La percentuale di casi con mansioni inferiori alla qualifica presenta un andamento crescente dalla fascia d'età più giovane (11,3%) a quella più anziana (16,3%), tale tendenza, ma in modo più evidente, si riscontra anche per l'assenza completa di mansioni, dove si passa dallo 0,9% nei più giovani al 5,1% per i più anziani. Si evidenzia, dunque, come il rischio di emarginazione dal processo lavorativo cresca proporzionalmente all'età, caratteristica comune ad altre realtà lavorative italiane.

Tra gli intervistati che dichiarano di avere un carico di lavoro adeguato, (vedi tab. 47) è prevalente la percentuale dei casi (72,1%) in cui sussiste la corrispondenza mansione-qualifica. Tuttavia, anche in chi denuncia un sovraccarico di lavoro si registra una maggioranza di soggetti (53,3%) in cui la mansione è omogenea alla qualifica, sopravanzando (contrariamente alle attese) la quota di coloro (32,9%) che dichiarano una mansione superiore. Sembra evidenziarsi nell'azienda un'alta richiesta del compito lavorativo





(job demand) che in generale produce una situazione di lavoro (il sovraccarico) potenzialmente stressogena, e ciò indipendentemente dalla corrispondenza o meno tra mansione e qualifica.

Per quanto riguarda i rischi in ambito lavorativo (*vedi tab. 48*), il livello di sicurezza è ritenuto buono soprattutto dai lavoratori per i quali sussiste la corrispondenza mansione-qualifica (46,1%) e per coloro che svolgono una mansione superiore (36,9%). Ma in quest'ultimo sottogruppo è rilevante anche il peso di chi considera solo sufficiente il livello di sicurezza (35,1%). In chi svolge mansioni inferiori alla qualifica, il 38,4%, ovvero la maggioranza, ha ritenuto sufficiente il livello di sicurezza. In altri termini, la valutazione della sicurezza in azienda è percepita ad un livello inferiore quando il lavoratore non svolge mansioni in linea con la propria qualifica. Tale aspetto è confermato con maggior evidenza dalle percentuali di chi giudica scarso il livello di sicurezza, che dal 4% nei casi di corrispondenza mansione-qualifica cresce più del doppio, intorno al 9%, nei casi in cui non sussista detta corrispondenza.

Quanto evidenziato dal punto di vista della valutazione soggettiva della sicurezza sembra trovare riscontro nel numero di infortuni dichiarati negli ultimi due anni (*vedi tab. 49*). Le percentuali di infortunio per i lavoratori che svolgono attività diverse dalla propria qualifica (prossimo al 5%) sono più alte rispetto al caso di corrispondenza mansione-qualifica (3,8%).

La stratificazione (*vedi tabb. 50, 51, 52*), sempre dal punto di vista dell'attività lavorativa abituale,

delle risposte date ai quesiti su “essere messo nelle condizioni migliori per lavorare”, “utilizzo corretto delle proprie competenze” e “riconoscimento dei risultati conseguiti” mostra una maggior percentuale di rispondenti soddisfatti nel caso della corrispondenza mansione-qualifica. Laddove non sussista tale corrispondenza, sono i “no” a prevalere. Avevamo già osservato nelle tabelle semplici delle stesse domande come il campione risultasse sostanzialmente ripartito tra i “si” ed i “no”, l’analisi delle percentuali stratificate secondo il tipo di attività ha consentito di evidenziare il maggior disagio di chi è chiamato ad assolvere compiti non corrispondenti alle propria qualifica professionale.

Per quanto riguarda la sezione attinente le Relazioni interpersonali e la Comunicazione d’impresa, è stata appuntata l’attenzione sul quesito riguardante la valutazione del sistema di comunicazione aziendale, valutato alla luce, tra l’altro, dello scambio di informazioni, delle indicazioni operative e dei passaggi di consegne. La ripartizione per sesso (*vedi tab. 53*) sembra indicare una tendenza delle donne a possedere una maggiore criticità nei confronti del sistema di comunicazione, valutandolo non efficace nel 60,8% dei casi. Dal punto di vista dell’età, la classe meno soddisfatta risulta essere quella compresa (*vedi tab. 54*) tra i 31 e i 40 anni, dove giudicano non efficace la comunicazione il 62,3% dei rispondenti.

Per quanto riguarda il titolo di studio (*vedi tab. 55*), si nota un atteggiamento più critico man mano che cresce il livello di scolarità, passando





da un giudizio di “non efficacia” del sistema di comunicazione espresso dal 44,3% di chi possiede la licenza elementare al 60,3% di chi detiene un titolo universitario.

La conoscenza della strategia di impresa da parte del lavoratore (*vedi tab. 56*) determina una valutazione più favorevole del sistema di comunicazione aziendale, infatti, questo viene considerato efficace dal 54,4% di coloro che conoscono le strategie aziendali, la stessa percentuale scende al 32,6% in chi dichiara di non esserne a conoscenza. E' chiaro che l'essere informati sulle strategie determina una valutazione positiva sulla comunicazione interna, in quanto tale informazione determina un maggior coinvolgimento e senso di appartenenza all'impresa stessa.

Tra i lavoratori che prevedono un rischio occupazionale nei prossimi due anni (*vedi tab. 57*), il sistema di comunicazione è ritenuto non efficace nel 64,1% dei casi, mentre per i lavoratori che non avvertono tale rischio, il sistema è considerato non efficace nel 51,5% dei casi. Sembra emergere che l'ansia nei confronti dello scenario lavorativo futuro sia maggiore laddove l'informazione interna è non efficace, in quanto carente. Ciò acquista più rilevanza proprio nelle fasi critiche di trasformazione, come testimoniato anche dai dati della relazione tra instabilità dell'impresa ed efficacia della comunicazione (*vedi tab. 58*), dove i lavoratori che prevedono instabilità considerano non efficace la comunicazione nel 62,8% dei casi, mentre in chi non avverte instabilità la stessa percentuale scende al 44,8%.

Dalle relazioni tra sistema di comunicazione e

competenze del superiore nella gestione dei collaboratori (*vedi tab. 59*), emerge un quadro più favorevole per il sistema laddove il superiore è ritenuto competente, infatti il 52,5% dei soggetti che valutano positivamente il superiore ritiene efficace la comunicazione interna, al contrario di chi ritiene non adeguato il superiore, dove la corrispondente percentuale scende al 21,1%. Analoga situazione si rileva per la relazione tra comunicazione e condizioni di lavoro (*vedi tab. 60*), che vede un giudizio migliore del sistema da parte di chi è messo nella situazione migliore per operare, soprattutto in termini di accesso alle informazioni. In sostanza, la presenza di un buon gestore di risorse umane favorisce il flusso delle informazioni, garantendo la funzionalità del sistema di comunicazione aziendale.

Le considerazioni appena formulate, hanno portato, nell'ambito della sezione attinente al Clima organizzativo, a concentrare l'attenzione sul quesito riguardante la competenza del superiore in relazione ad altre variabili.

La relazione tra le competenze del superiore e la mansione lavorativa effettivamente svolta (*vedi tab. 61*), mostra una tendenza al peggioramento della considerazione verso il "capo" quando la mansione differisce dalla qualifica. Nel caso della corrispondenza mansione-qualifica, la percentuale di coloro che ritengono adeguata la competenza del superiore è pari al 64,5%, la stessa percentuale scende al 55% per chi svolge mansioni superiori, al 46% per chi è adibito a mansioni inferiori, fino a giungere al 28,1% per chi non svolge alcun compito lavorativo. Sulla





figura del capo non può che proiettarsi la responsabilità dell'attribuzione sistematica dei compiti lavorativi individuali.

La tendenza al peggioramento dell'immagine del superiore si rileva anche in relazione all'andamento negativo di altre variabili. In particolare, per la "percezione del carico lavorativo" (*vedi tab. 62*), la percentuale di lavoratori "critici" nei riguardi del capo è pari al 30,1% quando il carico è ritenuto congruo, mentre aumenta sia quando sussiste un sovraccarico (44,2%) che, ancor più, in presenza di un sottocarico (67,1%). Anche le modalità delle relazioni interpersonali con il superiore (*vedi tab. 63*) influenzano l'immagine di quest'ultimo. Se questo andamento è atteso, tuttavia è da rilevare il crollo quasi verticale di immagine del "capo", che, come valutazione positiva, passa dall'80,7% nel caso di relazioni collaborative al 12,9% in presenza di rapporti di tipo conflittuale.

Rispetto alle molestie psicologiche (*vedi tab. 64*), chi le ha subite ritiene non adeguate le competenze del superiore quasi nel 60% dei casi, in controtendenza rispetto alla percentuale calcolata per tutti i rispondenti al questionario, che, ricordiamo, era prossima al 40%. La stessa inversione di giudizio sul superiore, rispetto a ciò che avevamo riscontrato per tutti i soggetti intervistati, la si osserva in coloro che dichiarano: l'utilizzo inappropriato delle proprie competenze (*vedi tab. 65*), il mancato riconoscimento dei risultati conseguiti (*vedi tab. 66*), l'impedimento alla propria crescita professionale (*vedi tab. 67*) e il sentirsi complessivamente poco utili nel lavoro (*vedi tab. 68*).

In definitiva, se l'immagine del "capo", come già visto, risultava positiva nel 58,6% di tutto il campione, lasciando quindi insoddisfatti quasi il 40% dei suoi collaboratori, la quota di coloro che esprimono una valutazione negativa nei suoi confronti cresce notevolmente in presenza di specifiche problematiche lavorative, laddove il capo viene a racchiudere nella propria figura responsabilità che talvolta travalicano il suo ruolo aziendale.

Da ultimo, quale tema centrale dell'indagine, viene approfondito ulteriormente l'aspetto delle Molestie psicologiche, identificabili come Mobbing, analizzando le relazioni con le altre variabili.

Il 34,4% di tutti i soggetti intervistati, come precedentemente osservato, dichiara di aver subito molestie psicologiche. Differenziando tale dato per genere (*vedi tab. 69*), si può notare come tra le donne la percentuale salga al 38,2%, mentre per gli uomini si attesti al 33,7%. In termini di età (*vedi tab. 70*), la classe maggiormente colpita dalle molestie psicologiche è quella da 51 anni in poi (38,3%), per contro, la fascia d'età più giovane, con meno di 30 anni, risulta essere la meno coinvolta dal fenomeno (19,8%).

La qualifica maggiormente interessata dal *mobbing* (*vedi tab. 71*) è quella degli impiegati (36,9%), mentre sono più basse le percentuali per gli operai/operatori (31%) ed i quadri (30,4%). Per quanto riguarda l'anzianità di servizio delle persone molestate (*vedi tab. 72*), sono più coinvolte le classi tra 11 e 20 anni (38,8%), e oltre 20 anni (36,9%). Questo dato, unitamen-





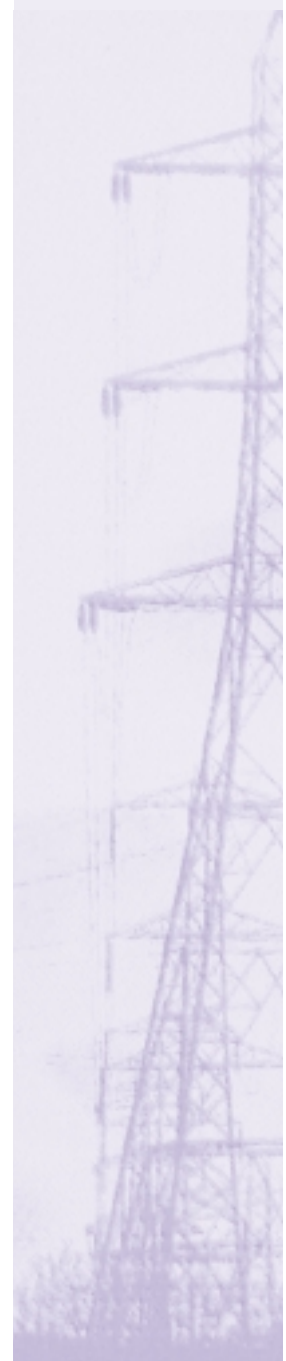
te a quanto visto per l'età anagrafica, conferma quanto già conosciuto del fenomeno, ovvero che in questo periodo di forti ristrutturazioni aziendali sono le classi più anziane, e che risiedono da più tempo in azienda, ad essere oggetto di maggiori pressioni e tentativi di emarginazione mirati ad incentivare l'allontanamento "volontario" dall'impresa.

Tra le persone intervistate (*vedi tab. 73*) che affermano di non svolgere al momento alcuna mansione, ben il 71,9% ha dichiarato di aver subito molestie psicologiche, ed ancora il 49% di chi svolge una mansione inferiore alla propria qualifica dichiara altrettanto di essere "mobbitizzato". Anche chi svolge mansioni superiori denuncia di subire *mobbing* nel 40,9% dei casi, mentre per chi si trova nella condizione ideale di corrispondenza tra mansione e qualifica, la percentuale scende al 26,8%. In sostanza, la mancanza di compiti appare come il principale indicatore di "estraneazione" dal ciclo produttivo, e quasi sempre costituisce una delle prime fasi del processo di allontanamento forzoso dall'azienda. Un andamento analogo di tale processo lo si ha nei casi di affidamento di mansioni inferiori, che sviscerano in generale il ruolo del lavoratore. Recentemente sono stati segnalati al Centro d'ascolto sul *mobbing* dell'ISPESL anche casi di pseudo-avanzamento di carriera, mirato a porre in difficoltà il lavoratore con l'assegnazione di incarichi al di sopra delle sue competenze o abilità professionali, quale premessa di fallimento di obiettivi e conseguente ricaduta di responsabilità sul lavoratore stesso. Il dato sopra evidenziato sembrerebbe confermare questo uso stra-

tegico dell'attribuzione di mansioni superiori. Negli ultimi due anni, praticamente quasi tutti i dipendenti sono stati sottoposti a qualche cambiamento organizzativo (*vedi tab. 74*), vista la grande ristrutturazione dell'impresa. Tuttavia, i soggetti che hanno subito oltre quattro cambiamenti significativi si dichiarano molestati nel 52,1% dei casi, mentre per i soggetti che hanno subito un cambiamento soltanto la percentuale scende al 33,8%. Si evidenzia, quindi, un andamento del fenomeno *mobbing* proporzionalmente inverso al numero di cambiamenti organizzativi subiti dal lavoratore.

Nei sottogruppi delle persone che intravedono situazioni di instabilità aziendale e di rischio occupazionale (*vedi tabb. 75, 76*), la percentuale di chi si dichiara "mobbizzato" (intorno al 40%) è più alta rispetto alle persone che non intravedono tali rischi (intorno al 23%). E' evidente che il subire molestie psicologiche comporta un maggior senso di ansia e allarme nei confronti del proprio futuro occupazionale.

Per quanto riguarda la relazione tra molestie psicologiche e rapporti interpersonali (*vedi tabb. 77, 78, 79*), è rilevante la percentuale di persone soggette a "*mobbing*" (sempre ben oltre il 60%) tra coloro che definiscono conflittuali le relazioni interpersonali con i superiori, o con i colleghi o ancora con i collaboratori. All'opposto, relazioni di tipo collaborativo vedono scendere le percentuali di chi dichiara l'aver subito molestie al 25%, o anche meno. Ricordiamo che i superiori sono i principali artefici della molestia psicologica, seguiti a molta distanza dai colleghi. Questo a denotare come le situazioni conflittuali, prodotte





essenzialmente dai superiori, portino ragionevolmente ad ipotizzare l'uso del *mobbing* all'interno della strategia d'impresa.

In tema di utilizzo corretto delle competenze e di riconoscimento dei risultati conseguiti (*vedi tabb. 80, 81*), circa il 50% di tutti gli intervistati denuncia uno scorretto utilizzo e un mancato riconoscimento da parte del diretto superiore. Concentrando l'attenzione sul gruppo che dichiara di subire molestie psicologiche, le stesse percentuali salgono ad oltre il 71%. Ad una gestione comunque criticabile delle risorse umane in termini del loro corretto impiego e dell'apprezzamento degli obiettivi raggiunti, si aggiunge un quadro decisamente più sfavorevole per le persone "mobbizzate".

In conseguenza delle considerazioni appena espresse, è interessante osservare la risposta soggettiva alla gestione inadeguata delle risorse umane (*vedi tabb. 82, 83*), infatti, i non molestati dichiarano per lo più di sentirsi utili (73%) e apprezzati (75,1%), mentre la situazione cambia decisamente proprio per i soggetti molestati, che dichiarano in maggioranza il loro senso di inutilità (54,8%) e di mancato apprezzamento (54,4%).

Infine, per lo stato di salute (*vedi tab. 84*), il sottogruppo degli intervistati che ha dichiarato una condizione eccellente o buona vede prevalere (oltre il 70% dei rispondenti) chi non ha dovuto subire molestie psicologiche, per contro nel sottogruppo che denuncia un pessimo stato di salute, prevalgono le vittime del *mobbing* (66%). Analoga situazione si presenta considerando la suddivisione degli intervistati secondo l'umore

(vedi tab. 85), dove tra coloro che dichiarano una condizione di contentezza e serenità prevalgono nettamente (80% circa) le persone non molestate, a differenza dei soggetti che manifestano uno stato di avvillimento o depressione, dove prevalgono le persone sottoposte a *mobbing* (oltre il 54%).

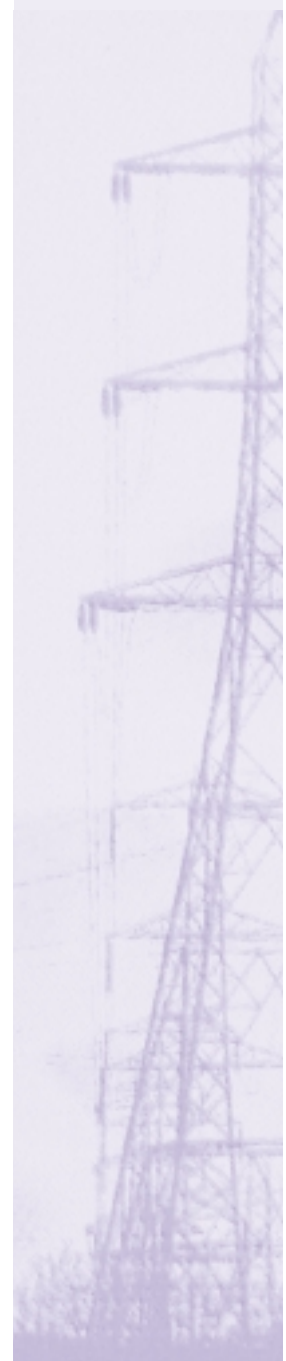
2.4. Conclusioni

L'indagine ha preso in considerazione alcuni fattori di rischio organizzativi e psicosociali che più specificamente si coniugano con la dinamica di *mobbing* (mansione, comunicazione e strumenti di lavoro, vissuto soggettivo), verificando come questi abbiano pesato in una struttura organizzativa in forte ristrutturazione. L'obiettivo era quello di riscontrare se si fossero configurati casi di molestie psicologiche sul lavoro.

Il campione considerato è risultato adulto per età anagrafica e anzianità lavorativa, in netta prevalenza maschile. Il livello di scolarità è medio-alto e la qualifica più frequente è quella di impiegato. Qualifica a cui non sempre corrisponde la relativa mansione, che risulta superiore soprattutto nel periodo centrale dell'attività, quando verosimilmente, superata la fase iniziale dell'adattamento, l'investimento nel lavoro è massimo.

Lo sviluppo di carriera delle donne appare meno dinamico. Risultano più penalizzate dei colleghi nell'attribuzione di compiti lavorativi.

Le insufficienti informazioni aziendali, circa il processo di cambiamento del Gruppo, e del coinvolgimento dei dipendenti nell'opera di trasformazione e di innovazione dell'impresa, fa prevedere





agli intervistati una situazione di instabilità per i prossimi due anni, piuttosto che il completamento della ristrutturazione ancora in atto. Una buona metà del campione teme addirittura per la propria occupazione.

In generale il clima lavorativo appare di scarso supporto.

Il sistema di comunicazione è inadeguato, così come le condizioni operative, specie relativamente alla formazione e a tutto ciò che può ottimizzare la performance, si mostrano carenti. Per la maggior parte dei soggetti il lavoro non sembra offrire occasione di crescita.

Le relazioni interpersonali appaiono più collaborative dal punto di vista del superiore che non da quello dei dipendenti. Risultano conflittuali per chi ha motivo di recriminare una posizione lavorativa più consona alle sue competenze e alla esperienza acquisita in azienda.

Il mancato riconoscimento dei risultati conseguiti denuncia da un lato una supervisione inadeguata, dall'altro l'assenza di azioni motivanti al compito. Anche perchè il bisogno di partecipazione dei dipendenti e il coinvolgimento al raggiungimento degli obiettivi accrescono in un'impresa, soprattutto quando questa si avvia a perdere la prerogativa di monopolio e ad affacciarsi sul libero mercato, dove la qualità del servizio/prodotto è elemento prioritario di competizione.

Anche il carico di lavoro risulta sbilanciato, per una redistribuzione non ergonomica delle mansioni. Una redistribuzione, cioè, che tenga conto delle esigenze biologiche e psicologiche dell'uomo e sia, quindi, strumento di prevenzione e di tutela della salute e del benessere dei lavoratori, cui

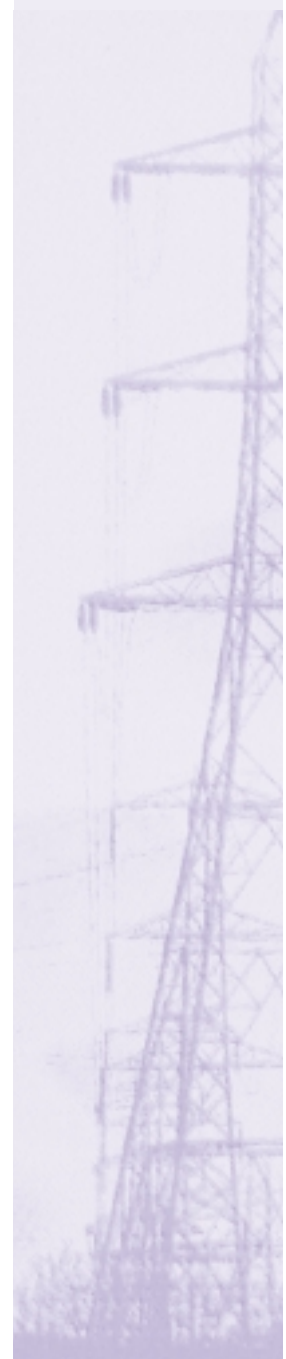
peraltro richiama specificamente anche il D.Lgs. 626/94. In particolare, la maggior parte dei soggetti denuncia un sovraccarico di lavoro, ma non è trascurabile la quota di coloro che affermano di essere scarsamente impegnati.

Occorre tener presente che la percezione del sotto-carico, frequente nelle condizioni di assenza di compiti lavorativi e nell'attribuzione di mansioni povere, ripetitive e prive di significato, equivale alla percezione di una sottovalutazione del soggetto che si sente defraudato come lavoratore e come persona ed esposto ad un giudizio sociale severo. Tale situazione di disagio comporta livelli di ansia analoghi, se non addirittura maggiori, alla esposizione al sovraccarico lavorativo. Il vissuto soggettivo di ansia da prestazione e di pressione psicologica, nel tempo, è destinato ad esporre i soggetti al rischio di patologie occupazionali stress correlate.

Quasi a compensare un ambiente di lavoro ermetico e distanziante, il valore primario del servizio erogato sembra comunque far sentire utili le persone e soprattutto apprezzate, in virtù di rapporti personali costruiti nel tempo, come testimoniano molti commenti in margine al questionario che lanciano richieste di aiuto.

Riassumendo, la situazione di sfondo appare negativamente caratterizzata da insufficienti informazioni e elementi motivanti al lavoro, stile di leadership, ambiguità di ruoli e di mansioni, sovraccarico/ sotto carico di lavoro, scarsa coesione di gruppo, insomma un terreno senz'altro fertile per una strategia di *mobbing*. Infatti dichiara di essere vittima un lavoratore su tre.

Sono i più anziani ad essere maggiormente colpiti e





tendenzialmente le donne. Anziani, ma non tanto da poter godere del trattamento di pensione. Il disorientamento, il malessere, la sofferenza, la vergogna sofferti hanno debilitato il loro stato di salute e il tono dell'umore, ora prevalentemente depresso.

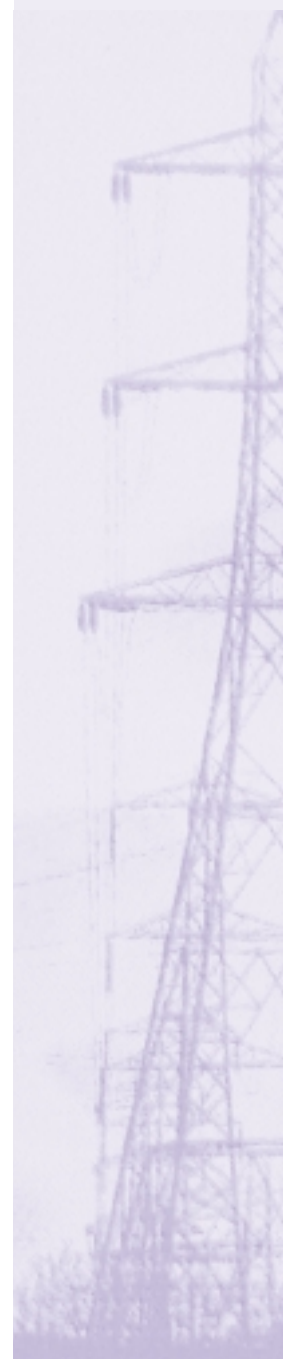
Chi ha avuto il coraggio di parlare in famiglia della situazione professionale e personale che sta vivendo ha trovato sostegno e conforto, ma la metà degli intervistati ha preferito tacere.

Si mortificano i lavoratori con compiti tali da indebolire le loro difese e possibilmente costringerli ad andarsene, si privano, volontariamente o no, degli strumenti operativi e si isolano dal contesto sociale di riferimento. Non è un caso che i rapporti interpersonali dei soggetti in questione siano conflittuali soprattutto con i superiori, ritenuti i maggiori responsabili della loro condizione e essenziali/formali con i colleghi che verosimilmente si mantengono a "distanza di sicurezza". Perché, se il *mobbing* colpisce direttamente la vittima, elicitando ansia in tutti, in modo particolare quando si tratta di uno stile di condotta.

L'analisi dei dati sin qui effettuata ha consentito di mettere in luce alcune caratteristiche del fenomeno che, tuttavia, per la sua complessità meriterebbe una successiva indagine mirata per individuarne, tra l'altro, durata, intensità e modalità di esecuzione. Alla fine, infatti, il *mobbing* diventa controproducente anche per l'impresa che pensasse di avvantaggiarsene, in quanto comporta un decremento generalizzato dei livelli di salute e sicurezza dei dipendenti e, come accennato precedentemente, una perdita di qualità dei servizi/prodotti e dell'immagine.

Riferimenti bibliografici

1. Accornero A., *Era il secolo del lavoro*, Il Mulino, Bologna, 1997
2. Adams, A, *Bulling at Work: how to confront and overcome it*, London: Virago Press, 1992
3. Ascenzi A., Bergagio G.L., *Mobbing: riflessioni sulla pelle ...*, G.Giappichelli Editore, Torino, 2002
4. AA.VV., *Rischio Mobbing – Guida per il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza*, ISPESL, Roma, 2001
5. Bauman Z., *La solitudine del cittadino globale*, Feltrinelli, Milano, 2000
6. Calcagni C., Mei E., *Danno Morale, Danno Biologico Psicico: Aspetti Giurisprudenziali e Medico-Legali*, in Aggiornamenti di Medicina Sociale, n.4, 1998
7. Cassitto M.G., *Molestie morali nei luoghi di lavoro: nuovi aspetti di un vecchio fenomeno*, in Medicina del Lavoro 2001; 92,1: 12-24
8. Cicchitelli G., Herzel A., Montanari G.E., *Il campionamento statistico*, Il Mulino, Bologna, 1997
9. Cuman V., Macrì L., Merzagra Betsos I., *Il Mobbing: risarcimento ed indennizzo* in Difesa Sociale, Anno LXXX, 5, 2001
10. Ege H., *Il Mobbing*, Pitagora, Bologna, 1998
11. Ege H., *Tutti i numeri del mobbing*, Pitagora, Bologna, 1999
12. Ege H., *Stress e Mobbing*, Pitagora, Bologna, 1999





13. Fattorini E., Gilioli R. (a cura di), *Le molestie morali (Mobbing), atti del Primo e del Secondo Seminario Nazionale*, ISPESL, Roma, 1999
14. Field T., *Bully in Sight*, Wessex Press, Wantage, Oxfordshire, 1996
15. Gilioli R., Fattorini E et Altri, *Il mobbing: alterata interazione psicosociale sul posto di lavoro. Prime valutazioni circa l'esistenza del fenomeno in una realtà lavorativa italiana*, in ISPESL, *Prevenzione Oggi*, n.2, 1997
16. Gilioli A., Gilioli R., *Cattivi Capi Cattivi Colleghi*, Mondadori, Milano 2000
17. Gilioli A., Gilioli R., *Stress Economy*, Mondadori, Milano, 2001
18. E., Greco L., *Danno biologico: gli effetti del c.d. mobbing*, in "Guida al Lavoro", Il Sole 24 Ore, 23 marzo 1999
19. Hirigoyen M.F., *Molestie morali*, Einaudi, Torino, 2000
20. Ishmael A., *Harassment, Bullying and Violence at Work*, The Industrial Society, 1999
21. Lazzari, C., *Terrorizzati sul lavoro* in "Corriere Salute", inserto del Corriere della Sera, 15 aprile 1996
22. Leymann, H., *Mobbing and psychological terror at workplaces*, *Violence and Victims*. 5(2):119-126, 1990
23. Sennet R., *L'uomo flessibile*, Feltrinelli, Milano, 2000
24. Leymann, H., *Suicid*, Stockholm: Work

Environment pp 14-15, 1988

25. Seolini P., *Mobbing. I costi sociali dell'impresa*, Edizioni Lavoro, Roma, 2001
26. Wyatt J, Hare C., *Work abuse, how to recognize and survive it*, Schenkman Books, Inc, 1997

Elenco principali siti Internet

1. www.amblav.it/ambsite.htm Ambiente e Lavoro
2. www.agency.osha.eu.it Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro
3. www.arsed.it, ARS Edizioni informatiche in materia di legislazione e normativa sulla sicurezza del lavoro
4. www.eurofound.ie European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin
5. www.europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/com2002_it.pdf Comunicazione Commissione Europea: Adattarsi alle trasformazioni del lavoro e della società: una nuova strategia comunitaria per la salute e la sicurezza 2002-2006.
6. www.inail.it Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro
7. www.ispesl.it Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza sul Lavoro



Appendice: TABELLE

DATI STRUTTURALI

Tab. 1 Sesso	Sesso	Frequenza	Percentuale
	Maschio	2256	85,5%
	Femmina	362	13,7%
	Non Indicato	22	0,8%
	Totale	2640	100

Tab. 2 Qualifica	Qualifica	Frequenza	Percentuale
	Operaio	888	33,6%
	Impiegato	1585	60%
	Quadro	149	5,6%
	Altro	5	0,2%
	Non indicato	13	0,6%
Totale	2640	100	

Tab. 3 Area	Area	Frequenza	Percentuale
	Distribuzione	1633	61,9%
	Produzione	580	22%
	Altro	416	15,8%
	Non Indicato	11	0,3%
Totale	2640	100	

Tab. 4 Classi d'et	Classi d'et	Frequenza	Percentuale
	fino a 30	106	4,1%
	31 - 40	541	21,2%
	41 - 50	1141	44,7%
	51 e pi	767	30%
	Totale	2555	100
Mancanti	85		
Totale	2640		

Tab. 5 Et	Statistiche - Et	Valori
	Media	45,46
	Mediana	47
	Moda	50
	Deviazione std.	7,652

Tab. 6 Anzianit	Statistiche - Anzianit	Valori
	Media	10,15
	Mediana	9
	Moda	10
	Deviazione std.	8,702

Tab. 7 Stato civile	Stato civile	Frequenza	Percentuale
	Celibe / nubile	344	13%
	Coniugato / convivente	2106	79,8%
	Separato / divorziato	123	4,7%
	Vedovo/a	40	1,5%
	Non indicato	27	1%
Totale	2640	100	

Tab. 8 Figli	Figli a carico	Frequenza	Percentuale
	Si	1829	69,3%
	No	573	21,7%
	Non ho figli	214	8,1%
	Non Indicato	24	0,9%
Totale	2640	100	

Tab. 9 Titolo di studio	Titolo di studio	Frequenza	Percentuale
	Licenza elementare	115	4,4%
	Diploma scuola media inferiore	795	30,1%
	Diploma scuola media superiore	1580	59,8%
	Diploma universitario	13	0,5%
	Diploma di laurea	118	4,5%
	Specializzazione post lauream	5	0,2%
	Non Indicato	14	0,5%
	Totale	2640	100

LE MANSIONI E LE CONDIZIONI AMBIENTALI

Tab. 10 Att. Lavorativa abituale	Attività lavorativa abituale	Frequenza	Percentuale
	Corrisponde alla sua attuale qualifica	1585	60%
E' superiore alla sua qualifica	567	21,5%	
E' inferiore alla sua attuale qualifica	391	14,8%	
Al momento non svolge alcuna mansione	64	2,4%	
Non indicato	33	1,3%	
Totale	2640	100	

Tab. 11 Att. Lavorativa Comporta	Attività lavorativa comporta	Frequenza	Percentuale
	adeguato carico di lavoro	1249	47,3%
sovraccarico di lavoro	1126	42,7%	
sotto carico di lavoro	243	9,2%	
Non indicato	22	0,8%	
Totale	2640	100	

Tab. 12 Cambiamenti	Cambiamenti significativi nell'impresa	Frequenza	Percentuale
	Si	2555	96,8%
No	62	2,3%	
Non indicato	23	0,9%	
Totale	2640	100	

Tab. 13 Cambiamenti personali	Numero di cambiamenti personali	Frequenza	Percentuale
	una volta	941	35,6%
da 2 a 4 volte	548	20,8%	
oltre 4 volte	98	3,7%	
Nessuno	1029	39%	
Non indicato	24	0,9%	
Totale	2640	100	

Tab. 14 Rischio occupazionale	Rischio occupazionale	Frequenza	Percentuale
	Si	1391	52,7%
No	1191	45,1%	
Non indicato	58	2,2%	
Totale	2640	100	

Tab. 15 Situazione instabilit	Situazione di instabilit	Frequenza	Percentuale
	Si	1936	73,3%
No	654	24,8%	
Non indicato	50	1,9%	
Totale	2640	100	

Tab. 16 Livello sicurezza	Livello di sicurezza sul lavoro	Frequenza	Percentuale
	Buono	1097	41,6%
Sufficiente	941	35,6%	
Mediocre	399	15,1%	
Scarso	167	6,3%	
Non indicato	36	1,4%	
Totale	2640	100	

Tab. 17 Infortuni ultimi anni	Ho subito infortuni negli ultimi due anni	Frequenza	Percentuale
	no	2275	89,3%
si	272	10,7%	
Totale	2547	100	

Tab. 18 Infortuni lavoro	Infortuni sul lavoro	Frequenza	Percentuale
	no	2531	95,9%
si	109	4,1%	
Totale	2640	100	

Tab. 19 Infortuni casa	Infortuni in casa	Frequenza	Percentuale
	no	2547	96,5%
si	93	3,5%	
Totale	2640	100	

Tab. 20 Infortuni strada	Infortuni stradali	Frequenza	Percentuale
	no	2554	96,7%
si	86	3,3%	
Totale	2640	100	

LA COMUNICAZIONE E LE RELAZIONI INTERPERSONALI

Tab. 21 Conoscenza strategie	Conoscenza strategia		
		Frequenza	Percentuale
	Si	869	32,9%
	No	1732	65,6%
	Non indicato	39	1,5%
Totale	2640	100	

Tab. 22 Sistema comunicazione	Valutazione sistema comunicazione		
		Frequenza	Percentuale
	Efficace	1048	39,7%
	Non efficace	1524	57,7%
	Non indicato	68	2,6%
Totale	2640	100	

Tab. 23 Relazioni con superiori	Relazioni interpersonali con superiore		
		Frequenza	Percentuale
	Collaborative	1341	50,8%
	Competitive	75	2,8%
	Essenziali / Formali	913	34,6%
	Conflittuali	279	10,6%
Non indicato	32	1,2%	
Totale	2640	100	

Tab. 24 Relazioni con colleghi	Relazioni interpersonali con colleghi		
		Frequenza	Percentuale
	Collaborative	1709	64,7%
	Competitive	180	6,8%
	Essenziali / Formali	592	22,4%
	Conflittuali	138	5,2%
Non indicato	21	0,9%	
Totale	2640	100	

Tab. 25 Relazioni con collaboratori	Relazioni interpersonali con collaboratori		
		Frequenza	Percentuale
	Collaborative	1249	72,5%
	Competitive	72	4,2%
	Essenziali / Formali	342	19,8%
	Conflittuali	60	3,5%
Totale	1723	100	

Tab. 26 Molestie psicologiche	Molestie psicologiche		
		Frequenza	Percentuale
	no	1709	65,6%
	si	898	34,4%
	Totale	2607	100
Mancanti	33		
Totale	2640		

Tab. 27 Molestie fisiche	Molestie fisiche		
		Frequenza	Percentuale
	no	2576	98,8%
	si	31	1,2%
	Totale	2607	100
Mancanti	33		
Totale	2640		

Tab. 28 Molestie sessuali	Molestie sessuali		
		Frequenza	Percentuale valida
	no	2582	99%
	si	25	1%
	Totale	2607	100
Mancanti	33		
Totale	2640		

Tab. 29 Molestie psicologiche su altri	Conoscenza molestie psicologiche su altri		
		Frequenza	Percentuale
	no	1663	63%
	si	977	37%
Totale	2640	100	

Tab. 30 Molestie fisiche su altri	Conoscenza molestie fisiche su altri		
		Frequenza	Percentuale
	no	2596	98,3%
	si	44	1,7%
Totale	2640	100	

Tab. 31 Molestie sessuali su altri	Conoscenza molestie sessuali su altri		
		Frequenza	Percentuale
	no	2592	98,2%
	si	48	1,8%
Totale	2640	100	

Tab. 32 Reazioni in famiglia	Reazioni in famiglia		
		Frequenza	Percentuale
	Solidarietà	432	44,7%
	Distanza	24	2,5%
	Non ne ho parlato	511	52,8%
Totale	967	100	

IL CLIMA ORGANIZZATIVO

Tab. 33 Competenza superiore	Valutazione della competenza del superiore nella gestione dei collaboratori		
		Frequenza	Percentuale
	Adeguate	1548	58,6%
	Non adeguata	1039	39,4%
Non indicato	53	2%	
Totale		2640	100

Tab. 34 Condizione di lavoro	Essere messo nelle condizioni di lavoro migliori		
		Frequenza	Percentuale
	Si	1201	45,5%
	No	1397	52,9%
Non indicato	42	1,6%	
Totale		2640	100

Tab. 35 Utilizzo corretto competenze	Utilizzo corretto competenze		
		Frequenza	Percentuale
	Si	1362	51,6%
	No	1236	46,8%
Non indicato	42	1,6%	
Totale		2640	100

Tab. 36 Riconoscimento o risultati da sup.	Riconoscimento risultati da parte del superiore		
		Frequenza	Percentuale
	Si	1152	43,6%
	No	1421	53,8%
Non indicato	67	2,6%	
Totale		2640	100

Tab. 37 Crescita professionale	Possibilit di crescita professionale		
		Frequenza	Percentuale
	Si	1208	45,8%
	No	1392	52,7%
Non indicato	40	1,5%	
Totale		2640	100

Tab. 38 Sentirsi utile nel lavoro	Sentirsi utile nel lavoro svolto		
		Frequenza	Percentuale
	Si	1808	68,5%
	No	658	24,9%
Non indicato	174	6,6%	
Totale		2640	100

Tab. 39 Sentirsi utile nell'ambiente di lavoro	Sentirsi apprezzato nell'ambiente di lavoro		
		Frequenza	Percentuale
	Si	1689	64%
	No	770	29,2%
Non indicato	181	6,8%	
Totale		2640	100

STATO DI SALUTE E BENESSERE DEL LAVORATORE

Tab. 40 Assenze superiori al mese (malattia)	Assenze per pi di un mese di seguito per malattia	Frequenza	Percentuale
	no	2378	90,1%
si	262	9,9%	
Totale		2640	100

Tab. 41 Assenze superiori al mese (famiglia)	Assenze per pi di un mese di seguito per motivi di famiglia	Frequenza	Percentuale
	no	2604	98,6%
si	36	1,4%	
Totale		2640	100

Tab. 42 Assenze superiori al mese	Mai assentato per pi di un mese di seguito	Frequenza	Percentuale
	no	475	18%
si	2165	82%	
Totale		2640	100

Tab. 43 Stato di salute	Stato di salute	Frequenza	Percentuale
	Eccellente	176	6,7%
Buono	1523	57,7%	
Mediocre	692	26,2%	
Pessimo	98	3,7%	
Non indicato	151	5,7%	
Totale		2640	100

Tab. 44 Tono dell'umore	Tono dell'umore	Frequenza	Percentuale
	Euforico	18	0,7%
Contento	134	5,1%	
Sereno	883	33,4%	
Indifferente	665	25,2%	
Avvilito	516	19,5%	
Depresso	270	10,2%	
Non indicato	154	5,9%	
Totale		2640	100

MANSIONI E ALTRE VARIABILI

Tab 45 - Attivit lavorativa abituale per Sesso					
		Sesso			Totale
		Maschio	Femmina	Non Indicato	
Attivit lavorativa abituale	Corrisponde alla sua attuale qualifica	1343	229	13	1585
		59,50%	63,30%	59,10%	60,00%
	E' superiore alla sua qualifica	505	59	3	567
		22,40%	16,30%	13,60%	21,50%
	E' inferiore alla sua attuale qualifica	333	55	3	391
		14,80%	15,20%	13,60%	14,80%
Al momento non svolge alcuna mansione	52	12		64	
	2,30%	3,30%		2,40%	
Non indicato	23	7	3	33	
	1,00%	1,90%	13,60%	1,30%	
Totale		2256	362	22	2640
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab 46 - Attivit lavorativa abituale per Classi d'et						
		Classi d'et				Totale
		fino a 30	31 - 40	41 - 50	51 e pi	
Attivit lavorativa abituale	Corrisponde alla sua attuale qualifica	70	319	686	448	1523
		66,00%	59,00%	60,10%	58,40%	59,60%
	E' superiore alla sua qualifica	21	131	255	151	558
		19,80%	24,20%	22,30%	19,70%	21,80%
	E' inferiore alla sua attuale qualifica	12	78	166	125	381
		11,30%	14,40%	14,50%	16,30%	14,90%
Al momento non svolge alcuna mansione	1	6	18	39	64	
	0,90%	1,10%	1,60%	5,10%	2,50%	
Non indicato	2	7	16	4	29	
	1,90%	1,30%	1,40%	0,50%	1,10%	
Totale		106	541	1141	767	2555
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 47 - Attivit lavorativa abituale per Carico di lavoro						
		Attivit lavorativa comporta				Totale
		Unadeguato carico di lavoro	Un sovraccarico di lavoro	Un sotto carico di lavoro	Non indicato	
Attivit lavorativa abituale	Corrisponde alla sua attuale qualifica	901	600	72	12	1585
		72,10%	53,30%	29,60%	54,50%	60,00%
	E' superiore alla sua qualifica	181	370	15	1	567
		14,50%	32,90%	6,20%	4,50%	21,50%
	E' inferiore alla sua attuale qualifica	144	142	105		391
		11,50%	12,60%	43,20%		14,80%
Al momento non svolge alcuna mansione	10	5	48	1	64	
	0,80%	0,40%	19,80%	4,50%	2,40%	
Non indicato	13	9	3	8	33	
	1,00%	0,80%	1,20%	36,40%	1,30%	
Totale		1249	1126	243	22	2640
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 48 - Attivit lavorativa abituale per Livello di sicurezza							
		Livello di sicurezza					Totale
		Buono	Sufficiente	Mediocre	Scarso	Non indicato	
Attivit lavorativa abituale	Corrisponde alla sua attuale qualifica	730	566	205	64	20	1585
		46,10%	35,70%	12,90%	4,00%	1,30%	100,00%
	E' superiore alla sua qualifica	209	199	100	55	4	567
		36,90%	35,10%	17,60%	9,70%	0,70%	100,00%
	E' inferiore alla sua attuale qualifica	125	150	77	34	5	391
		32,00%	38,40%	19,70%	8,70%	1,30%	100,00%
Al momento non svolge alcuna mansione	20	18	13	13		64	
	31,30%	28,10%	20,30%	20,30%		100,00%	
Non indicato	13	8	4	1	7	33	
	39,40%	24,20%	12,10%	3,00%	21,20%	100,00%	
Totale		1097	941	399	167	36	2640
		41,60%	35,60%	15,10%	6,30%	1,40%	100,00%

Tab. 49 - Attivit lavorativa abituale per Infortuni sul lavoro				
		Infortuni sul lavoro		Totale
		no	si	
Attivit lavorativa abituale	Corrisponde alla sua attuale qualifica	1524	61	1585
		96,20%	3,80%	100,00%
	E' superiore alla sua qualifica	539	28	567
		95,10%	4,90%	100,00%
	E' inferiore alla sua attuale qualifica	373	18	391
		95,40%	4,60%	100,00%
Al momento non svolge alcuna mansione	63	1	64	
	98,40%	1,60%	100,00%	
Non indicato	32	1	33	
	97,00%	3,00%	100,00%	
Totale		2531	109	2640
		95,90%	4,10%	100,00%

Tab. 50 - Attivit lavorativa abituale per Condizioni di lavoro migliori					
		Condizioni di lavoro migliori			Totale
		Si	No	Non indicato	
Attivit lavorativa abituale	Corrisponde alla sua attuale qualifica	834	725	26	1585
		52,60%	45,70%	1,60%	100,00%
	E' superiore alla sua qualifica	208	353	6	567
		36,70%	62,30%	1,10%	100,00%
	E' inferiore alla sua attuale qualifica	137	252	2	391
		35,00%	64,50%	0,50%	100,00%
Al momento non svolge alcuna mansione	12	52		64	
	18,80%	81,30%		100,00%	
Non indicato	10	15	8	33	
	30,30%	45,50%	24,20%	100,00%	
Totale		1201	1397	42	2640
		45,50%	52,90%	1,60%	100,00%

Tab. 51 - Attivit lavorativa abituale per Utilizzo corretto competenze					
		Utilizzo corretto competenze			Totale
		Si	No	Non indicato	
Attivit lavorativa abituale	Corrisponde alla sua attuale qualifica	988	569	28	1585
		62,30%	35,90%	1,80%	100,00%
	E' superiore alla sua qualifica	259	304	4	567
		45,70%	53,60%	0,70%	100,00%
	E' inferiore alla sua attuale qualifica	97	291	3	391
		24,80%	74,40%	0,80%	100,00%
Al momento non svolge alcuna mansione	5	59		64	
	7,80%	92,20%		100,00%	
Non indicato	13	13	7	33	
	39,40%	39,40%	21,20%	100,00%	
Totale		1362	1236	42	2640
		51,60%	46,80%	1,60%	100,00%

Tab. 52 - Attivit lavorativa abituale per Riconoscimento risultati					
		Riconoscimento risultati			Totale
		Si	No	Non indicato	
Attivit lavorativa abituale	Corrisponde alla sua attuale qualifica	843	703	39	1585
		53,20%	44,40%	2,50%	100,00%
	E' superiore alla sua qualifica	190	366	11	567
		33,50%	64,60%	1,90%	100,00%
	E' inferiore alla sua attuale qualifica	106	276	9	391
		27,10%	70,60%	2,30%	100,00%
Al momento non svolge alcuna mansione	3	60	1	64	
	4,70%	93,80%	1,60%	100,00%	
Non indicato	10	16	7	33	
	30,30%	48,50%	21,20%	100,00%	
Totale		1152	1421	67	2640
		43,60%	53,80%	2,50%	100,00%

COMUNICAZIONE E ALTRE VARIABILI

Tab. 53 - Valutazione sistema comunicazione per Sesso

		Sesso			Totale
		Maschio	Femmina	Non Indicato	
Valutazione sistema comunicazione	Efficace	910	130	8	1048
		40,30%	35,90%	36,40%	39,70%
	Non efficace	1295	220	9	1524
		57,40%	60,80%	40,90%	57,70%
	Non indicato	51	12	5	68
		2,30%	3,30%	22,70%	2,60%
Totale		2256	362	22	2640
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 54 - Valutazione sistema comunicazione per Classi d'et

		Classi d'et				Totale
		fino a 30	31 - 40	41 - 50	51 e pi	
Valutazione sistema comunicazione	Efficace	53	191	470	300	1014
		50,00%	35,30%	41,20%	39,10%	39,70%
	Non efficace	51	337	652	442	1482
		48,10%	62,30%	57,10%	57,60%	58,00%
	Non indicato	2	13	19	25	59
		1,90%	2,40%	1,70%	3,30%	2,30%
Totale		106	541	1141	767	2555
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 55 - Valutazione sistema comunicazione per Titolo di studio

		Titolo di studio						Totale	
		Licenza elementare	Diploma di scuola media inferiore	Diploma di scuola media superiore	Diploma universitario	Diploma di laurea	Specializz. post laurea		Non Indicato
Valutazione sistema comunicazione	Efficace	56	309	627	5	43	3	5	1048
		48,70%	38,90%	39,70%	38,50%	36,40%	60,00%	35,70%	39,70%
	Non efficace	51	465	922	7	73	2	4	1524
		44,30%	58,50%	58,40%	53,80%	61,90%	40,00%	28,60%	57,70%
	Non indicato	8	21	31	1	2		5	68
		7,00%	2,60%	2,00%	7,70%	1,70%		35,70%	2,60%
Totale		115	795	1580	13	118	5	14	2640
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 56 - Valutazione sistema comunicazione per Conoscenza strategia

		Conoscenza strategia			Totale
		Si	No	Non indicato	
Valutazione sistema comunicazione	Efficace	474	565	9	1048
		54,50%	32,60%	23,10%	39,70%
	Non efficace	370	1132	22	1524
		42,60%	65,40%	56,40%	57,70%
	Non indicato	25	35	8	68
		2,90%	2,00%	20,50%	2,60%
Totale		869	1732	39	2640
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 57 - Valutazione sistema comunicazione per Rischio occupazionale					
		Rischio occupazionale			Totale
		Si	No	Non indicato	
Valutazione sistema comunicazione	Efficace	467	557	24	1048
		33,60%	46,80%	41,40%	39,70%
	Non efficace	891	613	20	1524
		64,10%	51,50%	34,50%	57,70%
	Non indicato	33	21	14	68
		2,40%	1,80%	24,10%	2,60%
Totale		1391	1191	58	2640
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 58 - Valutazione sistema comunicazione per Situazione di instabilit					
		Situazione di instabilit			Totale
		Si	No	Non indicato	
Valutazione sistema comunicazione	Efficace	680	347	21	1048
		35,10%	53,10%	42,00%	39,70%
	Non efficace	1216	293	15	1524
		62,80%	44,80%	30,00%	57,70%
	Non indicato	40	14	14	68
		2,10%	2,10%	28,00%	2,60%
Totale		1936	654	50	2640
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 59 - Valutazione sistema comunicazione per Valutazione competenze superiore					
		Valutazione competenze superiore			Totale
		Adeguate	Nonadeguata	Non indicato	
Valutazione sistema comunicazione	Efficace	813	219	16	1048
		52,50%	21,10%	30,20%	39,70%
	Non efficace	702	804	18	1524
		45,30%	77,40%	34,00%	57,70%
	Non indicato	33	16	19	68
		2,10%	1,50%	35,80%	2,60%
Totale		1548	1039	53	2640
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 60 - Valutazione sistema comunicazione per Condizioni di lavoro migliori					
		Condizioni di lavoro migliori			Totale
		Si	No	Non indicato	
Valutazione sistema comunicazione	Efficace	731	310	7	1048
		60,90%	22,20%	16,70%	39,70%
	Non efficace	444	1070	10	1524
		37,00%	76,60%	23,80%	57,70%
	Non indicato	26	17	25	68
		2,20%	1,20%	59,50%	2,60%
Totale		1201	1397	42	2640
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

CLIMA ORGANIZZATIVO E ALTRE VARIABILI

Tab. 61 - Valutazione competenze superiore per Attivit lavorativa abituale							
		Attivit lavorativa abituale					Totale
		Corrisponde alla sua attuale qualifica	E' superiore alla sua qualifica	E' inferiore alla sua attuale qualifica	Al momento non svolge alcuna mansione	Non indicato	
Valutazione competenze superiore	Adeguate	1023	312	180	18	15	1548
		64,50%	55,00%	46,00%	28,10%	45,50%	58,60%
	Nonadeguate	530	247	207	44	11	1039
		33,40%	43,60%	52,90%	68,80%	33,30%	39,40%
	Non indicato	32	8	4	2	7	53
		2,00%	1,40%	1,00%	3,10%	21,20%	2,00%
Totale		1585	567	391	64	33	2640
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 62 - Valutazione competenze superiore per Carico di lavoro						
		Attivit lavorativa comporta				Totale
		Un adeguato carico di lavoro	Un sovraccarico di lavoro	Un sotto carico di lavoro	Non indicato	
Valutazione competenze superiore	Adeguate	849	617	71	11	1548
		68,00%	54,80%	29,20%	50,00%	58,60%
	Nonadeguate	376	498	163	2	1039
		30,10%	44,20%	67,10%	9,10%	39,40%
	Non indicato	24	11	9	9	53
		1,90%	1,00%	3,70%	40,90%	2,00%
Totale		1249	1126	243	22	2640
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 63 - Valutazione competenze superiore per Relazioni interpersonali con superiore							
		Relazioni interpersonali con superiore					Totale
		Collaborative	Competitive	Essenziali / Formali	Conflittuali	Non indicato	
Valutazione competenze superiore	Adeguate	1082	40	380	36	10	1548
		80,70%	53,30%	41,60%	12,90%	31,30%	58,60%
	Nonadeguate	244	34	511	240	10	1039
		18,20%	45,30%	56,00%	86,00%	31,30%	39,40%
	Non indicato	15	1	22	3	12	53
		1,10%	1,30%	2,40%	1,10%	37,50%	2,00%
Totale		1341	75	913	279	32	2640
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 64 - Valutazione competenze superiore per Mol.Psic.				
		Mol.Psic.		Totale
		SI	NO	
Valutazione competenze superiore	Adeguate	1181	350	1531
		69,10%	39,00%	58,70%
	Nonadeguate	498	534	1032
		29,10%	59,50%	39,60%
	Non indicato	30	14	44
		1,80%	1,60%	1,70%
Totale		1709	898	2607
		100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 65 - Valutazione competenze superiore per Utilizzo corretto competenze					
		Utilizzo corretto competenze			Totale
		Si	No	Non indicato	
Valutazione competenze superiore	Adeguate	1129	399	20	1548
		82,90%	32,30%	47,60%	58,60%
	Nonadeguate	216	820	3	1039
		15,90%	66,30%	7,10%	39,40%
	Non indicato	17	17	19	53
		1,20%	1,40%	45,20%	2,00%
Totale		1362	1236	42	2640
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 66 - Valutazione competenze superiore per Riconoscimento risultati					
		Riconoscimento risultati			Totale
		Si	No	Non indicato	
Valutazione competenze superiore	Adeguate	959	556	33	1548
		83,20%	39,10%	49,30%	58,60%
	Nonadeguate	185	842	12	1039
		16,10%	59,30%	17,90%	39,40%
	Non indicato	8	23	22	53
		0,70%	1,60%	32,80%	2,00%
Totale		1152	1421	67	2640
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 67 - Valutazione competenze superiore per Crescita professionale					
		Crescita professionale			Totale
		Si	No	Non indicato	
Valutazione competenze superiore	Adeguate	885	649	14	1548
		73,30%	46,60%	35,00%	58,60%
	Nonadeguate	310	723	6	1039
		25,70%	51,90%	15,00%	39,40%
	Non indicato	13	20	20	53
		1,10%	1,40%	50,00%	2,00%
Totale		1208	1392	40	2640
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 68 - Valutazione competenze superiore per Sentirsi utile					
		Sentirsi utile			Totale
		Si	No	Non indicato	
Valutazione competenze superiore	Adeguate	1219	235	94	1548
		67,40%	35,70%	54,00%	58,60%
	Nonadeguate	562	415	62	1039
		31,10%	63,10%	35,60%	39,40%
	Non indicato	27	8	18	53
		1,50%	1,20%	10,30%	2,00%
Totale		1808	658	174	2640
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

MOLESTIE PSICOLOGICHE E ALTRE VARIABILI

Tab. 69 - Molestie psicologiche per Sesso

		Sesso			Totale
		Maschio	Femmina	Non Indicato	
Molestie psicologiche	no	1479	220	10	1709
		66,30%	61,80%	52,60%	65,60%
	si	753	136	9	898
		33,70%	38,20%	47,40%	34,40%
Totale		2232	356	19	2607
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 70 - Molestie psicologiche per Classi d'et

		Classi d'et				Totale
		fino a 30	31 - 40	41 - 50	51 e pi	
Molestie psicologiche	no	85	345	761	468	1659
		80,20%	64,20%	67,60%	61,70%	65,60%
	si	21	192	365	291	869
		19,80%	35,80%	32,40%	38,30%	34,40%
Totale		106	537	1126	759	2528
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 71 - Molestie psicologiche per Qualifica

		Qualifica					Totale
		Operaio/Operatore	Impiegato	Quadro	Altro	Non indicato	
Molestie psicologiche	no	603	991	103	4	8	1709
		69,00%	63,10%	69,60%	80,00%	88,90%	65,60%
	si	271	580	45	1	1	898
		31,00%	36,90%	30,40%	20,00%	11,10%	34,40%
Totale		874	1571	148	5	9	2607
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 72 - Molestie psicologiche per Anzianit

		Anzianit				Totale
		fino a 2	3-10	11-20	21 e oltre	
Molestie psicologiche	no	386	724	344	233	1687
		71,00%	66,00%	61,20%	63,10%	65,60%
	si	158	373	218	136	885
		29,00%	34,00%	38,80%	36,90%	34,40%
Totale		544	1097	562	369	2572
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 73 - Molestie psicologiche per Attività lavorativa abituale

		Attività lavorativa abituale					Totale
		Corrisponde alla sua attuale qualifica	E' superiore alla sua qualifica	E' inferiore alla sua attuale qualifica	Al momento non svolge alcuna mansione	Non indicato	
Molestie psicologiche	no	1146	333	194	18	18	1709
		73,20%	59,10%	50,10%	28,10%	64,30%	65,60%
	si	419	230	193	46	10	898
		26,80%	40,90%	49,90%	71,90%	35,70%	34,40%
Totale		1565	563	387	64	28	2607
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 74 - Molestie psicologiche per Cambiamenti

		Cambiamenti					Totale
		Si, una volta	Si, da 2 a 4 volte	Si oltre 4 volte	Non si sono verificati cambiamenti	Non indicato	
Molestie psicologiche	no	618	278	46	758	9	1709
		66,20%	51,10%	47,90%	74,70%	47,40%	65,60%
	si	315	266	50	257	10	898
		33,80%	48,90%	52,10%	25,30%	52,60%	34,40%
Totale		933	544	96	1015	19	2607
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 75 - Molestie psicologiche per Rischio occupazionale

		Rischio occupazionale			Totale
		Si	No	Non indicato	
Molestie psicologiche	no	786	888	35	1709
		57,00%	75,30%	71,40%	65,60%
	si	593	291	14	898
		43,00%	24,70%	28,60%	34,40%
Totale		1379	1179	49	2607
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 76 - Molestie psicologiche per Situazione di instabilità

		Situazione di instabilità			Totale
		Si	No	Non indicato	
Molestie psicologiche	no	1177	503	29	1709
		61,30%	77,70%	72,50%	65,60%
	si	743	144	11	898
		38,70%	22,30%	27,50%	34,40%
Totale		1920	647	40	2607
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 77 - Molestie psicologiche per Relazioni interpersonali con superiore

		Relazioni interpersonali con superiore					Totale
		Collaborative	Competitive	Essenziali / Formali	Conflittuali	Non indicato	
Molestie psicologiche	no	1044	42	525	81	17	1709
		78,70%	56,80%	57,80%	29,50%	70,80%	65,60%
	si	282	32	383	194	7	898
		21,30%	43,20%	42,20%	70,50%	29,20%	34,40%
Totale		1326	74	908	275	24	2607
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 78 - Molestie psicologiche per Relazioni interpersonali con colleghi

		Relazioni interpersonali con colleghi					Totale
		Collaborative	Competitive	Essenziali / Formali	Conflittuali	Non indicato	
Molestie psicologiche	no	1275	91	287	51	5	1709
		75,40%	51,10%	48,90%	37,20%	35,70%	65,60%
	si	416	87	300	86	9	898
		24,60%	48,90%	51,10%	62,80%	64,30%	34,40%
Totale		1691	178	587	137	14	2607
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 79 - Molestie psicologiche per Relazioni interpersonali con collaboratori

		Relazioni interpersonali con collaboratori						Totale
		Non ho collaboratori	Collaborative	Competitive	Essenziali / Formali	Conflittuali	Non indicato	
Molestie psicologiche	no	511	925	41	190	23	19	1709
		58,80%	74,90%	57,70%	56,20%	38,30%	55,90%	65,60%
	si	358	310	30	148	37	15	898
		41,20%	25,10%	42,30%	43,80%	61,70%	44,10%	34,40%
Totale		869	1235	71	338	60	34	2607
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 80 - Molestie psicologiche per Utilizzo corretto competenze

		Utilizzo corretto competenze			Totale
		Si	No	Non indicato	
Molestie psicologiche	no	1100	583	26	1709
		81,60%	47,60%	78,80%	65,60%
	si	248	643	7	898
		18,40%	52,40%	21,20%	34,40%
Totale		1348	1226	33	2607
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 81 - Molestie psicologiche per Riconoscimento risultati					
		Riconoscimento risultati			Totale
		Si	No	Non indicato	
Molestie psicologiche	no	918	748	43	1709
		80,20%	53,20%	76,80%	65,60%
	si	226	659	13	898
		19,80%	46,80%	23,20%	34,40%
Totale		1144	1407	56	2607
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 82 - Molestie psicologiche per Sentirsi utili					
		Sentirsi utili			Totale
		Si	No	Non indicato	
Molestie psicologiche	no	1307	294	108	1709
		73,00%	45,20%	65,50%	65,60%
	si	484	357	57	898
		27,00%	54,80%	34,50%	34,40%
Totale		1791	651	165	2607
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 83 - Molestie psicologiche per Apprezzato					
		Apprezzato			Totale
		Si	No	Non indicato	
Molestie psicologiche	no	1257	347	105	1709
		75,10%	45,60%	60,70%	65,60%
	si	416	414	68	898
		24,90%	54,40%	39,30%	34,40%
Totale		1673	761	173	2607
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 84 - Molestie psicologiche per Stato di salute							
		Stato di salute					Totale
		Eccellente	Buono	Mediocre	Pessimo	Non indicato	
Molestie psicologiche	no	131	1092	360	33	93	1709
		74,90%	72,60%	52,50%	34,00%	64,10%	65,60%
	si	44	412	326	64	52	898
		25,10%	27,40%	47,50%	66,00%	35,90%	34,40%
Totale		175	1504	686	97	145	2607
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Tab. 85 - Molestie psicologiche per Tono dell'umore									
		Tono dell'umore						Totale	
		Euforico	Contento	Sereno	Indifferente	Avvilito	Depresso		Non indicato
Molestie psicologiche	no	15	106	708	442	235	110	93	1709
		83,30%	79,70%	80,90%	67,70%	45,80%	41,00%	63,30%	65,60%
	si	3	27	167	211	278	158	54	898
		16,70%	20,30%	19,10%	32,30%	54,20%	59,00%	36,70%	34,40%
Totale		18	133	875	653	513	268	147	2607
		100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%