

f
famiglia
e società

Istituto
nazionale
di statistica

STATISTICHE IN BREVE

Direzione centrale
comunicazione ed editoria
Tel. +39 06.4673.2243-2244

Centro diffusione dati
Tel. +39 06.4673.3105

Informazioni e chiarimenti
Criminalità, sicurezza e violenza
contro le donne
Viale Liegi, 13 – Roma

Linda Laura Sabbadini
Maria Giuseppina Muratore
Tel. +39 06 4673.7453

Istat

15 settembre 2010

Il disagio nelle relazioni lavorative Anni 2008-2009

L'Istat diffonde per la prima volta i dati sul disagio degli individui nelle relazioni lavorative. Sulla base di una convenzione stipulata con il Dipartimento per le Pari Opportunità presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, che ha finanziato il progetto, è stato inserito un modulo ad hoc nell'indagine sulla Sicurezza dei Cittadini 2008-2009.

In assenza di raccomandazioni internazionali l'Istat inizia così ad indagare una materia di grande rilevanza sociale, utilizzando come riferimento sia l'analisi della letteratura internazionale e nazionale sul tema, sia le esperienze di ricerca di altri paesi.

A livello internazionale l'ILO (International Labour Organization) ha adottato, nel 2006, una convenzione generale sulla sicurezza e la salute sul luogo di lavoro¹, accompagnata da una serie di raccomandazioni², ivi compresa la realizzazione di sistemi di rilevazione di dati. In particolare, l'ILO richiede che ciascun paese prepari e aggiorni regolarmente un "profilo nazionale" ove sia sintetizzata la situazione sulla salute e la sicurezza sul lavoro e i progressi fatti verso la realizzazione di un ambiente lavorativo sano e sicuro. Inoltre, l'ILO sta definendo il concetto di "decent work"³ per individuare indicatori che permettano di studiare la qualità del lavoro.

Anche le Nazioni Unite, in particolare l'UNECE (United Nations Economic Commission for Europe), stanno lavorando sulla definizione della qualità del lavoro ed una apposita task force⁴ si sta occupando dell'individuazione delle dimensioni composite di questo concetto, della loro definizione e della predisposizione di indicatori atte a misurarle.

¹ C187 Promotional Framework for Occupational Safety and Health Convention, 2006, entrata in vigore nel febbraio del 2009.

² R197 Promotional Framework for Occupational Safety and Health Recommendation, 2006.

³ Con il termine *decent work* l'ILO fornisce un concetto ampio attinente la qualità del lavoro, che comprende molteplici dimensioni circa la possibilità di avere un lavoro che sia produttivo ed equamente retribuito, la sicurezza sul luogo di lavoro e la protezione sociale per la famiglia del lavoratore, le prospettive per il miglioramento delle proprie condizioni personali e della propria integrazione sociale, la libertà di espressione dei propri interessi, la possibilità di organizzarsi e di partecipare alle decisioni che riguardano la propria vita, l'equa distribuzione delle opportunità tra - e del trattamento di - donne e uomini.

⁴ Per maggiori informazioni si veda il documento della UNECE Task force on the measurement of quality of employment "Introduction of the conceptual framework for measuring the quality of employment. statistical measurement of quality of employment: conceptual framework and indicators", ECE/CES/GE.12/2009/1, 2 September 2009.

Definizioni chiave

Il disagio conclamato nelle relazioni lavorative è una materia assai ampia, che non va confusa tuttavia con lo stress da lavoro. Il disagio nelle relazioni lavorative comprende:

- il *comportamento vessatorio*, il quale si riferisce alla percezione da parte delle persone di aver subito un comportamento con un inequivocabile intento persecutorio o discriminatorio, ripetuto nel tempo, con una frequenza superiore o uguale a più volte al mese, e di durata sufficientemente lunga (superiore almeno ai sei mesi). Vengono considerate vittime di queste azioni anche coloro che hanno subito azioni vessatorie con una frequenza giornaliera o plurisettimanale anche se per una durata inferiore ai sei mesi. L'autore dei comportamenti può essere sia un datore di lavoro che un collega o un sottoposto;
- il *demansionamento*, il quale si verifica quando, ad esempio, la vittima è privata all'improvviso del personale che aveva sempre gestito e di ruoli per lei importanti, come quelli di gestione o di coordinamento di attività, quando viene spostata a fare cose non di sua competenza o, addirittura, privata di qualsiasi compito svolto in precedenza.

Nella definizione di disagio nelle relazioni lavorative vengono quindi considerate cinque differenti dimensioni inerenti: a) gli attacchi alla libertà di espressione e alla comunicazione; b) gli attacchi alle relazioni sociali, incluso l'isolamento sistematico; c) gli attacchi alla situazione professionale; d) gli attacchi all'immagine sociale e alla reputazione; e) gli attacchi alla salute⁵.

La rilevazione sul disagio nelle relazioni lavorative riguarda le persone con un'età compresa tra 15 e 70 anni, che lavorano al momento dell'intervista o che hanno lavorato in passato e che, nel corso della vita lavorativa, hanno avuto superiori o colleghi o hanno lavorato con persone di grado inferiore. Agli intervistati è stata somministrata una batteria di 16 domande sul comportamento vessatorio, che rileva il punto di vista della vittima rispetto al disagio relazionale nella propria esperienza lavorativa. Come riferimento temporale l'analisi considera distintamente l'intero arco della vita lavorativa, gli ultimi tre anni e gli ultimi 12 mesi.

Principali risultati

Dei 29milioni 128mila lavoratori che nel corso della loro vita lavorativa hanno avuto superiori o colleghi o persone a loro sottoposte (84,7 per cento dei lavoratori attuali o passati⁶), il 9 per cento (2milioni 633mila) dichiara di aver sofferto, nel corso della vita, vessazioni o demansionamento o privazione dei compiti. Il 6,7 per cento ha sperimentato una tale situazione negli ultimi tre anni e il 4,3 per cento negli ultimi 12 mesi. A subire di più sono le donne, con il 9,9 per cento nel corso della vita (Tavola 1).

Un numero maggiore di lavoratori (7milioni 948mila) ha, invece, vissuto situazioni di disagio caratterizzate da frequenza e durata contenuta. Preme, tuttavia, sottolineare che una parte di questi lavoratori (198mila) si possono definire "altamente a rischio", dal momento che sono stati oggetto di comportamenti vessatori più volte al mese, ma per una durata inferiore a sei mesi.

⁵ Leymann, Heinz, "The Content and Development of Mobbing at Work." *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5.2 (1996), pagg.165-184. Ege, Harald, *Mobbing: conoscerlo per vincerlo*, Milano, Franco Angeli, 2001.

⁶ Da questo momento in poi per facilitare la lettura il termine *lavoratore* verrà usato nella sua accezione ristretta, intesa come colui che lavora o ha lavorato in passato con colleghi o ha avuto superiori o persone a lui sottoposte.

Tavola 1 – Persone di 15 anni e più per tipo di disagio lavorativo, periodo in cui si è verificato e sesso della vittima.
Anni 2008-2009 (per 100 persone con le stesse caratteristiche)

	Nel corso della vita		Totale	Negli ultimi 3 anni		Totale	Negli ultimi 12 mesi		Totale
	Maschi	Femmine		Maschi	Femmine		Maschi	Femmine	
Persone che hanno sofferto situazioni di vessazione o di demansionamento o di privazione dei compiti	8,3	9,9	9,0	6,3	7,1	6,7	4,2	4,5	4,3
Persone che sono state oggetto solo di vessazioni in ambito lavorativo	5,0	6,6	5,7	3,8	4,6	4,1	2,7	2,9	2,8
Persone che sono state soltanto demansionate o private dei compiti	1,9	1,8	1,9	1,5	1,3	1,4	0,9	0,9	0,9
Persone che hanno sofferto sia situazioni di vessazione che di demansionamento o privazione dei compiti	1,4	1,5	1,4	1,1	1,3	1,2	0,6	0,7	0,6

Tavola 1 *segue* – Persone di 15 anni e più per tipo di disagio lavorativo, periodo in cui si è verificato e sesso della vittima.
Anni 2008-2009 (valori in migliaia)

	Nel corso della vita		Totale	Negli ultimi 3 anni		Totale	Negli ultimi 12 mesi		Totale
	Maschi	Femmine		Maschi	Femmine		Maschi	Femmine	
Persone che hanno sofferto situazioni di vessazione o di demansionamento o di privazione dei compiti	1.318	1.316	2.633	788	667	1.455	479	384	863
Persone che sono state oggetto solo di vessazioni in ambito lavorativo	794	878	1.672	468	426	895	309	249	557
Persone che sono state soltanto demansionate o private dei compiti	304	238	542	185	124	310	100	78	177
Persone che hanno sofferto sia situazioni di vessazione che di demansionamento o privazione dei compiti	220	200	420	134	117	251	71	58	129

Le vittime di vessazioni sul lavoro

Sono 2milioni 91mila i lavoratori (7,2 per cento) che hanno dichiarato di aver subito vessazioni in ambito lavorativo nel corso della vita. Le vessazioni si sono verificate per il 5,2 per cento dei lavoratori negli ultimi tre anni e per il 3,5 per cento negli ultimi 12 mesi (Tavola 5). Analizzando le percentuali negli ultimi tre anni, i comportamenti persecutori e discriminatori riguardano, nel 91,0 per cento dei casi, la sfera della comunicazione, nel 63,9 per cento la qualità della situazione professionale, nel 64,1 per cento l'immagine sociale, nel 50,4 per cento le relazioni sociali e nel 3,9 per cento dei casi aggressioni vere e proprie (Tavola 2). Più specificatamente le vessazioni riguardano nel 79,9 per cento dei casi le critiche senza motivo e l'essere incolpati di qualsiasi problema o errore e nel 62,7 per cento le scenate e/o sfuriate. Sono tra il 34 e il 38 per cento le persone messe a lavorare in condizioni estremamente disagiati o senza gli strumenti necessari per svolgere il proprio lavoro, calunniate, derise

e oggetto di scherzi pesanti, i soggetti a cui vengono affidati temporaneamente mansioni inferiori o superiori con l'intento di umiliarli o metterli in difficoltà e le persone che vengono umiliate o prese a parolacce. Nel 30,3 per cento dei casi, invece, è stato loro impedito di ottenere incentivi, promozioni o riconoscimenti assegnati ad altri colleghi, nel 27-29 per cento esse sono state escluse volutamente da occasioni di incontro, cene sociali, riunioni di lavoro e non viene più rivolta loro la parola. Infine, nel 20,7 per cento viene loro impedito di incontrare o parlare con i colleghi con cui si trovano bene, nel 18,1 per cento costoro sono attaccati rispetto alle loro opinioni politiche e religiose, nel 12,1 per cento subiscono controlli o sanzioni disciplinari, nel 7,9 per cento offerte di tipo sessuale e nel 3,5 per cento aggressioni.

L'analisi per genere mostra alcune differenze. Le lavoratrici subiscono più di frequente, rispetto ai propri colleghi maschi, le scenate, le critiche senza motivo, vengono più spesso umiliate, non si rivolge loro la parola e ricevono più offerte o offese di tipo sessuale. Per gli uomini le situazioni critiche riguardano più direttamente l'attività lavorativa in quanto vengono messi a lavorare più di frequente in condizioni disagiate, non vengono dati loro gli incentivi o le promozioni che altri hanno, ricevono maggiori sanzioni o controlli disciplinari; inoltre, sono attaccati di più per le loro opinioni politiche e religiose, viene loro impedito di stare con colleghi con cui hanno buoni rapporti e sono più di frequente aggrediti fisicamente.

Negli ultimi tre anni per la maggior parte delle vittime (84,7 per cento) l'attacco tocca più di una sfera personale; in particolare, il 28 per cento ha subito attacchi a due aree, il 27,7 per cento a tre, il 26,3 per cento a quattro e il 2,7 per cento a tutte le aree. Solo il 15,3 per cento ha subito attacchi su un unico aspetto (Tavola 3). Attacchi ad una sola area sono più frequenti per gli uomini (18,3 per cento contro 11,9 per cento delle donne), mentre gli attacchi a due aree e a tre sono più frequenti per le femmine (60,9 per cento contro 51 per cento dei maschi).

Tavola 2 – Persone di 15 anni e più che nella loro vita lavorativa dichiarano di aver subito vessazioni per periodo, tipo di vessazione e sesso. Anni 2008-2009 (per 100 vittime con le stesse caratteristiche)

TIPOLOGIE DI DISAGIO SUBITO	HANNO SUBITO DISAGIO LAVORATIVO								
	Nel corso della vita			Negli ultimi 3 anni			Negli ultimi 12 mesi		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
Persone che hanno subito attacchi alla sfera della comunicazione:	84,6	87,8	86,3	89,3	92,8	91,0	87,4	92,0	89,5
Critiche prive di motivo e/o incolpato/a di qualunque errore o problema	71,5	73,9	72,8	78,0	82,0	79,9	78,0	82,6	80,1
Scenate e/o sfuriate	54,0	61,7	58,0	60,6	65,1	62,7	58,6	67,7	62,7
Minacce verbali e/o scritte	17,6	15,2	16,4	19,1	19,1	19,1	15,7	16,6	16,1
Persone che hanno subito attacchi alla qualità della situazione professionale:	62,3	57,9	60,0	63,9	63,9	63,9	61,8	58,5	60,4
Messo/a lavorare in condizioni estremamente disagiati/senza gli strumenti necessari per il proprio lavoro	38,8	32,2	35,4	39,9	35,9	38,0	40,1	33,2	37,0
Affidamento temporaneo di mansioni inferiori/superiori per umiliare o mettere in difficoltà	32,6	30,5	31,5	32,4	35,2	33,8	34,5	29,8	32,4
Impedimento di ottenere incentivi/promozioni/riconoscimenti assegnati ad altri/e colleghi/e	29,8	25,0	27,4	31,3	29,2	30,3	30,8	28,3	29,7
Controlli o sanzioni disciplinari immotivati	14,7	7,3	10,9	15,8	8,0	12,1	15,0	6,1	11,0
Persone che hanno subito attacchi all'immagine sociale:	58,0	61,4	59,7	63,4	64,9	64,1	64,4	63,4	63,9
Umiliato/a o preso/a a parolacce	28,1	33,1	30,7	33,5	35,9	34,6	34,5	36,1	35,2
Calunniato/a, deriso/a, oggetto di scherzi pesanti	32,6	34,4	33,6	37,1	38,6	37,8	39,9	37,1	38,7
Fatto offese/offerte sessuali inopportune	4,2	10,8	7,6	4,6	11,5	7,9	3,6	11,4	7,1
Attaccato/a per le proprie opinioni politiche o religiose	20,9	15,7	18,2	21,7	14,1	18,1	21,0	14,6	18,1
Persone che hanno subito attacchi alla relazione sociale:	45,5	44,5	45,0	50,8	49,9	50,4	53,1	48,5	51,0
Impedimento ad incontrare/parlare con i colleghi	19,4	16,4	17,8	23,3	17,7	20,7	24,9	17,9	21,7
Privazione della parola	23,0	25,7	24,4	26,2	28,5	27,3	28,2	29,0	28,6
Esclusione da occasioni di incontro, cene sociali, riunioni di lavoro	23,5	23,6	23,5	27,2	29,6	28,3	26,3	28,0	27,1
Persone che hanno subito attacchi alla salute ed altro:	4,0	2,0	2,9	5,8	1,8	3,9	4,0	1,1	2,7
Aggressioni	3,5	2,0	2,7	5,0	1,8	3,5	3,1	1,1	2,2
Altro	1,4	0,0	0,7	2,3	0,0	1,2	0,9	0,0	0,5

Tavola 3 – Persone di 15 anni e più che nella loro vita lavorativa dichiarano di aver subito vessazioni per periodo in cui si sono verificate, sesso delle vittime, numero di aree in cui hanno subito persecuzioni e numero di vessazioni diverse.
Anni 2008-2009 (per 100 vittime)

NUMERO DI ATTACCHI	HANNO SUBITO VESSAZIONI								
	Nel corso della vita		Totale	Negli ultimi 3 anni		Totale	Negli ultimi 12 mesi		Totale
	Maschi	Femmine		Maschi	Femmine		Maschi	Femmine	
Numero di attacchi ad aree diverse									
1	23,4	20,6	21,9	18,3	11,9	15,3	18,9	12,7	16,1
2	27,0	29,7	28,5	25,1	31,3	28,0	25,1	36,3	30,1
3	24,3	26,5	25,4	25,9	29,6	27,7	25,0	26,8	25,8
4	22,7	22,3	22,5	26,8	25,8	26,3	28,6	23,1	26,2
5	2,6	1,0	1,8	4,0	1,4	2,7	2,4	1,1	1,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero di tipi di vessazioni subite									
1	16,8	14,0	15,3	11,2	6,2	8,8	11,8	7,5	9,9
2	15,5	17,7	16,7	14,0	17,1	15,5	14,4	17,1	15,6
3	15,4	17,0	16,3	15,9	17,0	16,4	13,2	17,7	15,2
4	13,5	15,4	14,5	13,9	17,4	15,6	16,5	20,1	18,1
5	13,2	10,9	12,0	16,0	12,0	14,1	14,0	10,1	12,3
6	7,0	8,7	7,9	6,5	9,7	8,0	7,5	7,0	7,3
7	7,1	5,3	6,2	7,3	6,4	6,9	7,4	6,0	6,8
8	3,1	4,5	3,8	3,6	5,9	4,7	4,4	6,4	5,3
9	3,3	2,5	2,9	4,4	3,9	4,2	3,7	4,0	3,9
10	2,7	2,4	2,6	3,7	2,7	3,2	5,5	3,0	4,4
11	1,5	0,9	1,2	2,1	1,2	1,6	1,4	0,7	1,1
12	0,7	0,3	0,5	1,1	0,2	0,7	0,3	0,2	0,2
13	0,3	0,1	0,2	0,3	0,1	0,2	0,0	0,2	0,1
14	0,0	0,2	0,1	0,0	0,2	0,1	0,1	0,0	0,0
15	0,0	0,1	0,0	-	-	-	-	-	-
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Anche la frequenza delle vessazioni è elevata (Tavola 4). Considerando quelle subite negli ultimi tre anni, si rileva che esse si verificano tutti i giorni nel 49,8 per cento dei casi, una o più volte a settimana nel 34,8 per cento, due o più volte al mese nel 15,4 per cento.

Per quanto riguarda la durata, nel 55,6 per cento dei casi le vittime hanno subito tali comportamenti per almeno un anno; in particolare, il 26,9 per cento per più di tre anni, l'11,4 per cento da due a tre anni, il 10 per cento da un anno e mezzo a due anni, il 7,7 per cento da un anno ad un anno e mezzo.

Tra i maschi è maggiore la quota di coloro che presentano, nel corso della vita, sia la durata minima (meno di tre mesi) che quella massima (maggiore di tre anni). Per quanto riguarda la frequenza con cui si verificano le azioni, sebbene le differenze di genere non siano particolarmente pronunciate, rispetto alle vittime di sesso femminile quelle maschili si collocano in misura maggiore all'estremo superiore (più volte al mese).

Tavola 4 – Persone di 15 anni e più che nella loro vita lavorativa dichiarano di aver subito vessazioni per periodo in cui si sono verificate, sesso delle vittime, frequenza e durata delle vessazioni. Anni 2008-2009 (per 100 vittime)

FREQUENZA E DURATA DEGLI ATTACCHI	HANNO SUBITO DISAGIO LAVORATIVO								
	Nel corso della vita			Negli ultimi 3 anni			Negli ultimi 12 mesi		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
FREQUENZA MOBBING									
Ha subito mobbing tutti i giorni	52,7	51,7	52,0	49,8	49,8	49,8	50,0	46,5	48,4
Ha subito mobbing una o più volte a settimana	31,5	33,8	32,7	34,5	35,2	34,8	35,3	38,5	36,7
Ha subito mobbing due o più volte al mese	15,8	14,6	15,2	15,8	15,0	15,4	14,7	15,1	14,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
DURATA MOBBING									
Meno di 3 mesi	29,0	21,5	25,2	24,9	18,0	21,6	24,1	15,8	20,4
Da 3 mesi a 6 mesi	8,6	11,0	9,8	10,6	12,7	11,6	9,0	13,1	10,8
Da 6 mesi a 12 mesi	7,8	10,9	9,4	10,5	11,2	10,9	7,8	13,6	10,4
Da 12 mesi a 18 mesi (da 1 anno a 1 anno e mezzo)	5,0	8,6	6,9	5,9	9,8	7,7	6,8	9,0	7,8
Da 1 anno e mezzo a 2 anni	6,8	11,5	9,2	6,7	13,7	10,0	7,3	11,3	9,1
Da 2 anni a 3 anni	11,5	9,3	10,4	13,3	9,3	11,4	12,8	8,6	10,9
Più di 3 anni	31,3	27,2	29,1	28,2	25,4	26,9	32,3	28,7	30,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Le vittime di demansionamento e privazione dei compiti

Il 3,3 per cento dei lavoratori (961mila persone) ha dichiarato di essere stata vittima di demansionamento e privazione dei compiti nel corso della vita lavorativa. In particolare, il 2,6 per cento (560mila) ha dichiarato di essere stato demansionato o privato di compiti negli ultimi tre anni e l'1,5 per cento negli ultimi 12 mesi (306mila) (Tavola 5).

Dall'indagine emerge anche un gruppo di lavoratori che si colloca nella situazione peggiore, in quanto vittime sia di comportamenti persecutori da parte dei loro superiori o colleghi o sottoposti, sia di demansionamento. Questa forma di accanimento riguarda 420mila lavoratori (1,4 per cento). In totale sono 251mila le vittime (1,2 per cento) negli ultimi tre anni e 129mila (0,6 per cento) quelle negli ultimi 12 mesi. Tra questi è maggiore la frequenza di chi subisce giornalmente le azioni discriminatorie o persecutorie (61,6 per cento).

Le vittime di vessazioni e demansionamento

Non emergono particolari differenze strutturali tra le vittime di vessazioni e demansionamento (Tavola 5). Se si considera l'esperienza nel corso della vita, le vessazioni colpiscono più le donne che gli uomini (8,2 per cento contro 6,4 per cento). Le differenze tra i generi si fanno più lievi per le vittime che le hanno subite negli ultimi 3 anni, fino a scomparire per coloro che le hanno subite negli ultimi 12 mesi. Anche per quanto riguarda il demansionamento e la privazione dei compiti non emerge alcuna differenza di genere.

Con riferimento all'età, le persone di 25-44 anni dichiarano di aver subito più vessazioni delle altre nel corso della vita. Se si considerano gli ultimi tre anni le percentuali più alte riguardano le persone fino a 44 anni e negli ultimi 12 mesi i giovani di 15-24 anni. Tra le donne giovani è più alto il tasso delle

vittime che hanno subito vessazioni (10,1 per cento per coloro che hanno 15-34 anni contro il 7 per cento dei coetanei maschi). Le donne vittime di demansionamento sono, in generale, più giovani rispetto ai maschi (l'85,2 per cento ha meno di 55 anni, contro il 79 per cento dei maschi).

Tra i laureati e i diplomati la percentuale di chi dichiara di aver subito vessazioni nel corso della vita è maggiore rispetto a coloro che hanno un titolo di studi inferiore (8 per cento contro 7,4 per cento di coloro che hanno la licenza media e 3,5 per cento di quelli con la licenza elementare); il tasso è più alto anche per il demansionamento (più del 4 per cento contro, rispettivamente, il 2,6 per cento e l'1,4 per cento).

Tavola 5 – Persone di 15 anni e più per disagio lavorativo, periodo in cui si è verificato, sesso, età e titolo di studio. Anni 2008-2009 (per 100 persone con le stesse caratteristiche)

CARATTERISTICHE DELLA VITTIMA	Persone che sono state oggetto di vessazioni in ambito lavorativo			Persone che sono state demansionate o private dei compiti			Persone che hanno sofferto sia situazioni di vessazione che di demansionamento o privazione dei compiti			Persone che hanno sofferto o di situazioni di vessazione o di demansionamento o di privazione dei compiti		
	Nel corso della vita	Negli ultimi 3 anni	Negli ultimi 12 mesi	Nel corso della vita	Negli ultimi 3 anni	Negli ultimi 12 mesi	Nel corso della vita	Negli ultimi 3 anni	Negli ultimi 12 mesi	Nel corso della vita	Negli ultimi 3 anni	Negli ultimi 12 mesi
Sesso												
Maschio	6,4	4,8	3,3	3,3	2,6	1,5	1,4	1,1	0,6	8,3	6,3	4,2
Femmina	8,2	5,8	3,6	3,3	2,6	1,6	1,5	1,2	0,7	10,0	7,1	4,5
Età selezionato												
15-24	6,9	6,1	5,7	2,2	2,3	1,7	0,9	0,9	0,9	8,3	7,5	6,5
25-34	8,9	6,5	3,9	4,1	3,1	1,8	1,6	1,1	0,6	11,5	8,5	5,1
35-44	8,5	5,6	3,7	3,4	2,6	1,5	1,7	1,4	0,7	10,2	6,8	4,5
45-54	6,9	4,2	2,7	2,9	2,0	1,3	1,3	1,0	0,6	8,5	5,2	3,4
55-64	5,5	3,5	2,2	3,6	2,7	1,6	1,7	1,2	0,6	7,4	4,9	3,2
65 e più	3,7	1,8	0,7	2,1	1,5	0,9	0,7	0,7	0,4	5,1	2,6	1,2
Titolo di studio												
Laurea	8,0	5,6	3,6	4,3	3,5	2,2	1,6	1,3	0,6	10,7	7,8	5,3
Diploma superiore	8,0	5,6	3,8	4,1	3,0	1,8	1,8	1,3	0,8	10,3	7,3	4,8
Licenza media inferiore	7,4	5,1	3,2	2,6	1,7	0,8	1,4	0,9	0,6	8,7	5,9	3,4
Licenza elementare/nessun titolo	3,5	2,8	2,2	1,4	0,9	0,6	0,5	0,5	0,3	4,4	3,2	2,5
Totale	7,2	5,2	3,5	3,3	2,6	1,5	1,4	1,1	0,6	9,0	6,7	4,3

Sia le vessazioni che il demansionamento subiti nel corso della vita si sono verificati maggiormente al Sud (rispettivamente 8,1 per cento contro il 7,2 per cento nazionale e 3,9 per cento contro il 3,3 per cento nazionale) e, in particolare, in Campania (in cui l'indicatore complessivo arriva al 10,9) (Tavola 6), in Basilicata per quanto riguarda le sole vessazioni (8,7 per cento) e in Puglia per il demansionamento (4,5 per cento). Nel Centro, il Lazio presenta la quota più alta di lavoratori che hanno dichiarato di aver subito il demansionamento (4,0 per cento). In generale, quote più elevate, soprattutto per ciò che riguarda il demansionamento (5,3 per cento contro 3,3 per cento della media Italia), si riscontrano nelle aree metropolitane.

Tavola 6 – Persone di 15 anni e più per disagio lavorativo, periodo in cui si è verificato, ripartizione, regione e tipo di comune. Anni 2008-2009 (per 100 persone della stessa zona o le stesse caratteristiche)

CARATTERISTICHE DELLA VITTIMA	Persone che sono state oggetto di vessazioni in ambito lavorativo			Persone che sono state demansionate o private dei compiti			Persone che hanno sofferto sia situazioni di vessazione che di demansionamento o privazione dei compiti			Persone che hanno sofferto o di situazioni di vessazione o di demansionamento o di privazione dei compiti		
	Nel corso della vita	Negli ultimi 3 anni	Negli ultimi 12 mesi	Nel corso della vita	Negli ultimi 3 anni	Negli ultimi 12 mesi	Nel corso della vita	Negli ultimi 3 anni	Negli ultimi 12 mesi	Nel corso della vita	Negli ultimi 3 anni	Negli ultimi 12 mesi
RIPARTIZIONE GEOGRAFICA												
Nord-ovest	7,1	5,7	3,5	3,2	2,5	1,4	1,4	1,3	0,8	8,9	6,9	4,2
Nord-est	7,3	5,1	3,6	2,7	1,8	1,0	1,1	0,7	0,6	8,8	6,1	4,2
Centro	6,8	4,8	2,9	3,2	2,4	1,6	1,5	1,1	0,5	8,5	6,1	4,1
Sud	8,1	6,0	4,1	3,9	3,3	1,8	1,8	1,5	0,5	10,4	7,8	5,0
Isole	6,0	3,7	2,8	3,8	3,2	2,2	1,4	1,1	1,0	8,3	5,8	4,2
REGIONE												
Piemonte	7,6	5,8	3,2	3,9	3,5	1,5	1,8	1,7	0,8	9,7	7,5	3,9
Valle d'Aosta	5,3	4,0	2,3	2,6	2,0	1,0	1,1	1,1	0,3	6,7	4,9	3,0
Lombardia	7,1	5,9	3,8	3,0	2,0	1,4	1,3	1,1	0,8	8,8	6,8	4,5
Bolzano	5,5	3,3	2,8	2,1	1,0	0,6	0,9	0,3	0,4	6,7	3,9	3,0
Trento	6,1	4,6	3,4	2,7	2,5	1,0	1,1	1,0	0,6	7,7	6,0	3,8
Veneto	7,3	5,2	3,7	2,7	1,9	1,1	1,0	0,8	0,6	8,9	6,3	4,3
Friuli-Venezia Giulia	7,1	5,1	3,3	2,8	1,8	1,1	1,2	0,7	0,4	8,8	6,1	4,0
Liguria	6,1	4,3	2,1	2,9	3,0	1,4	1,2	1,4	0,3	7,8	5,9	3,2
Emilia-Romagna	7,6	5,2	3,7	2,8	1,6	0,9	1,3	0,7	0,2	9,1	6,2	4,4
Toscana	6,4	4,6	3,0	2,7	1,9	1,5	1,5	1,1	0,8	7,6	5,3	3,8
Umbria	6,8	4,5	2,7	2,1	1,6	1,6	1,3	0,9	0,6	7,6	5,2	3,7
Marche	6,5	5,3	3,6	2,4	1,5	0,7	1,2	0,7	0,3	7,7	6,1	4,0
Lazio	7,2	4,7	2,7	4,0	3,2	2,0	1,7	1,2	0,2	9,5	6,8	4,4
Abruzzo	7,6	6,0	3,8	3,5	3,3	2,2	1,6	1,5	0,8	9,4	7,8	5,1
Molise	6,9	4,9	2,4	3,3	2,9	1,9	1,4	1,0	0,6	8,8	6,7	3,7
Campania	8,9	6,4	5,1	4,1	3,5	2,3	2,0	1,6	1,1	10,9	8,2	6,4
Puglia	8,1	6,5	3,6	4,5	3,9	1,3	1,9	1,9	1,0	10,8	8,4	3,9
Basilicata	8,7	6,0	4,4	2,5	1,8	1,5	1,0	0,7	0,8	10,3	7,1	5,1
Calabria	6,1	4,1	2,2	3,1	2,3	1,2	1,1	0,7	0,4	8,1	5,8	3,1
Sicilia	5,5	3,5	2,7	3,8	3,4	2,4	1,3	1,2	1,0	8,0	5,7	4,1
Sardegna	7,1	4,2	3,3	3,6	2,4	1,8	1,6	0,7	0,6	9,0	6,0	4,5
TIPO DI COMUNE												
Comune centro dell'area metropolitana	7,9	5,3	3,0	5,3	4,0	1,8	2,1	1,5	0,8	11,1	7,7	4,2
Periferia dell'area metropolitana	8,8	6,6	4,4	3,4	2,9	1,9	1,5	1,4	0,6	10,7	8,1	5,6
Fino a 2.000 abitanti	5,8	5,2	3,3	2,2	1,9	1,3	1,1	1,1	0,5	6,8	6,1	4,0
Da 2.001 a 10.000 abitanti	6,1	4,4	2,8	2,6	2,1	1,4	1,0	0,8	0,5	7,8	5,7	3,7
Da 10.001 a 50.000 abitanti	7,6	5,4	3,9	2,8	1,9	1,1	1,5	0,9	1,0	9,0	6,4	4,5
50.001 abitanti e più	6,5	5,1	3,4	3,7	3,0	2,0	1,6	1,5	0,8	8,6	6,7	4,4
Totale	7,2	5,2	3,5	3,3	2,6	1,5	1,4	1,1	0,6	9,0	6,7	4,3

Le vessazioni e il demansionamento subito negli ultimi tre anni

Considerando come arco temporale gli ultimi tre anni, l'ultima situazione di disagio nelle relazioni lavorative subita dai lavoratori ha riguardato nel 68,1 per cento dei casi (990 mila) le vessazioni, nel 26,1 per cento (379 mila) il demansionamento o la privazione dei compiti, mentre nel restante 5,8 per cento i lavoratori hanno subito al contempo sia vessazioni che demansionamento o privazione dei compiti (85 mila casi).

Negli episodi di demansionamento o privazioni dei compiti sono presi di mira di più gli impiegati rispetto a quelli di vessazioni (52,8 per cento contro 44,4 per cento), i quadri (8,1 per cento contro 5,3 per cento) e i coadiuvanti (10,3 per cento contro 7,1 per cento), mentre gli operai si collocano in misura maggiore tra le vittime delle vessazioni (39,6 per cento contro 21,3 per cento) (Tavola 7). In particolare, data anche la diversa struttura dell'occupazione maschile e femminile, tra gli impiegati la quota di donne vittime di vessazioni è maggiore rispetto a quella degli uomini (50,2 per cento contro 39,1 per cento), mentre tra gli operai è maggiore il numero di vittime maschili (44,6 per cento contro 34,1 per cento).

Rispetto alla distribuzione media dei lavoratori nelle varie attività economiche, l'analisi mostra una maggiore presenza di vittime nelle attività immobiliari, noleggio, informatica e altre attività professionali (6,8 per cento contro il 4,5 per cento nazionale), nonché negli altri servizi (17,8 per cento contro il 15,1 per cento nazionale), mentre inferiore è il numero delle vittime che lavorano nell'istruzione (5,8 per cento contro 7,8 per cento - media nazionale).

Le vittime operano soprattutto nel settore privato, mentre il peso del pubblico è maggiore nel caso di sovrapposizione tra vessazioni e demansionamento (Tavola 8).

Tavola 7 – Vittime di disagio lavorativo per periodo in cui si è verificato, tipo di disagio lavorativo, posizione nella professione e settore di attività economica. Anni 2008-2009 (per 100 vittime)

CARATTERISTICHE DELLA VITTIMA	Persone che sono state oggetto solo di vessazioni in ambito lavorativo		Persone che sono state solo demansionate o private dei compiti		Persone che hanno sofferto sia situazioni di vessazione che di demansionamento o privazione dei compiti		Persone che hanno sofferto o di situazioni di vessazione o di demansionamento o di privazione dei compiti	
	Ultimi 3 anni	Ultimi 12 mesi	Ultimi 3 anni	Ultimi 12 mesi	Ultimi 3 anni	Ultimi 12 mesi	Ultimi 3 anni	Ultimi 12 mesi
Posizione nella professione								
Dirigenti	2,0	1,8	2,5	2,1	2,2	2,9	2,1	1,9
Imprenditori	0,0	0,1	0,3	-	0,9	1,4	0,2	0,1
Liberi professionisti	1,6	1,2	4,8	5,4	1,1	0,7	2,4	2,1
Quadri	5,3	5,3	8,1	8,1	3,5	3,4	5,9	5,8
Impiegati	44,4	45,9	52,8	56,5	55,9	64,9	47,2	49,5
Operai	39,6	40,1	21,3	17,4	30,0	26,3	34,3	34,0
Lavoratori in proprio e coadiuvanti	7,1	5,8	10,3	10,4	6,5	0,4	7,9	6,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Attività economica								
Agricoltura, caccia, pesca	1,3	0,8	0,1	-	1,0	-	1,0	0,5
Estrazione, energia	1,1	0,9	0,9	1,3	-	-	1,0	0,9
Industria e attività manifatturiere	21,5	20,4	14,0	12,7	26,6	18,1	19,8	18,5
Costruzioni	4,9	4,6	3,6	1,9	3,4	5,4	4,5	4,1
Commercio all'ingrosso e al dettaglio	12,7	14,0	13,2	13,5	8,2	7,9	12,6	13,5
Alberghi e ristoranti	5,3	6,5	4,5	5,5	1,8	3,0	4,9	6,1
Trasporti, magazzinaggio e comunicazioni	6,4	4,7	6,3	6,2	0,4	0,7	6,0	4,8
Intermediazioni monetarie e finanziarie	3,1	3,9	4,3	5,0	2,6	2,5	3,4	4,0
Attività immobiliari, noleggio, informatica ed altre attività professionali o imprenditoriali	5,1	5,3	11,5	9,8	5,2	0,5	6,8	6,0
Pubblica amministrazione e difesa	7,0	7,2	8,4	10,9	9,1	11,7	7,5	8,3
Istruzione	5,6	5,7	5,3	4,5	9,4	9,2	5,8	5,6
Sanità ed altri servizi sociali	8,6	8,6	8,1	8,7	9,7	15,1	8,5	9,0
Ricerca	0,4	0,3	1,0	0,8	0,7	1,1	0,5	0,5
Altri servizi	17,1	17,1	18,9	19,4	22,2	25,1	17,8	18,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tabella 8 - Vittime di disagio in ambito lavorativo negli ultimi 3 anni per tipo di disagio e settore professionale.
Anni 2008-2009 (per 100 vittime)

	Hanno subito:			Non Hanno Subito
	Solo vessazioni	Solo demansionamento	Sia vessazioni che demansionamento	
Settore di attività economica della vittima				
Pubblico	16,7	18,1	23,8	21,5
Privato	83,3	81,9	76,2	78,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Chi sono gli autori di vessazioni e demansionamento

Nell'80 per cento dei casi sono i superiori a creare situazioni di disagio in ambito lavorativo, seguiti dai colleghi (29,7 per cento) e dai sottoposti (7,5 per cento) (Tavola 9). In particolare, il demansionamento o la privazione di compiti sono quasi esclusivamente legati alla figura dei superiori (93,8 per cento), meno le strategie persecutorie che sono attuate dai superiori nel 73,8 per cento dei casi e dai colleghi nel 34,5 per cento.

Tabella 9 - Vittime di disagio in ambito lavorativo negli ultimi 3 anni per tipo di disagio e tipo di autore.
Anni 2008-2009 (per 100 vittime)

TIPOLOGIA DI DISAGIO	Tipologia di autori		
	Superiori	Collegli	Sottoposti
Solo vessazioni	73,8	34,5	7,7
Solo demansionamento o privazione dei compiti	93,8	16,7	6,3
Sia vessazioni sia demansionamento o privazione dei compiti	84,8	31,5	11,3
Totale	80,0	29,7	7,5

Nel 52,4 per cento dei casi l'autore opera da solo (Tavola 10 e 11), cosa che accade più di frequente in presenza esclusiva di demansionamento (59 per cento). Nel 32,5 per cento dei casi la vittima è presa di mira da un gruppo di due o più persone, che hanno lo stesso ruolo (rispettivamente tutti colleghi, tutti superiori o tutti sottoposti), mentre nel 15,2 per cento si assiste ad un "accerchiamento" del lavoratore sia verticale che orizzontale.

Tavola 10 - Vittime di disagio in ambito lavorativo negli ultimi tre anni per numero di autori e tipo di disagio. Anni 2008-2009 (per 100 vittime)

	HANNO SUBITO												TOTALE
	Solo vessazioni			Solo demansionamento o privazione dei compiti			Sia vessazioni che demansionamento			MASCHI	FEMMINE		
	Totale		Totale	Totale		Totale	Totale						
	Maschi	Femmine		Maschi	Femmine			Maschi	Femmine				
Numero di autori coinvolti													
1	48,6	53,3	50,8	61,1	56,2	59,0	44,6	36,5	41,1	51,8	53,1	52,4	
2	23,4	28,0	25,6	18,8	29,5	23,3	17,0	18,4	17,6	21,7	27,8	24,5	
3	13,4	7,7	10,7	7,8	9,6	8,6	9,8	6,8	8,5	11,6	8,1	10,0	
4	4,9	4,6	4,7	4,9	1,4	3,4	14,7	11,3	13,2	5,5	4,2	4,9	
5	4,8	2,7	3,8	1,1	3,1	1,9	5,6	10,1	7,5	3,8	3,2	3,5	
più di 5	5,1	3,7	4,4	6,5	0,3	3,9	8,3	16,9	12,0	5,7	3,6	4,7	
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0 #	100,0	100,0	100,0	

Tavola 11 - Vittime di disagio in ambito lavorativo negli ultimi tre anni per tipo di disagio e modalità di azione dell'autore. Anni 2008-2009 (per 100 vittime)

	Hanno subito			Totale
	Solo vessazioni	Solo demansionamento o privazione dei compiti	Sia vessazioni sia demansionamento o privazione dei compiti	
da solo	50,8	59,0	41,1	52,4
di cui: solo superiori	77,5	95,0	89,7	83,2
Solo colleghi	18,1	3,5	10,3	13,5
Solo sottoposti	4,4	1,5	0,0	3,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0
con altri ma della stessa tipologia di autore	34,2	28,2	31,7	32,5
di cui: superiori	58,9	88,5	65,3	66,0
colleghi	34,5	8,3	16,0	27,5
sottoposti	6,7	3,2	18,7	6,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0
con altri appartenenti ad altre tipologie	15,0	12,8	27,2	15,2
di cui: superiori e colleghi	78,7	64,8	80,2	75,8
superiori e sottoposti	10,3	4,3	18,5	9,8
altre combinazioni	11,0	30,9	1,3	14,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Gli autori delle azioni che comportano disagio sono generalmente maschi, soprattutto nel caso dei superiori (73 per cento) e dei sottoposti (65,1 per cento) (Tavola 12). Tra i colleghi, invece, le differenze sono meno marcate: nel 52,6 per cento di casi si tratta di soli maschi, nel 37,7 per cento di sole colleghe donne e nel 9,7 per cento la vittima è perseguitata sia da uomini che da donne. Tra i superiori le donne sono autrici in misura maggiore di attacchi alla comunicazione, alla relazione e all'immagine sociale. Nelle vessazioni tra colleghi le donne attaccano di più sul piano della comunicazione e della relazione, meno sul piano dell'immagine sociale.

Dall'analisi per età, si evince come tra coloro che mettono in atto comportamenti persecutori, i superiori di grado abbiano un'età maggiore dei colleghi e dei sottoposti.

Tavola 12 - Vittime di disagio in ambito lavorativo negli ultimi tre anni per tipo di autore, sesso ed età degli autori
Anni 2008-2009 (per 100 vittime)

CARATTERISTICHE DELL'AUTORE	TIPOLOGIA DI AUTORE
	ALMENO UN SUPERIORE
SESSO DELL'AUTORE	
Solo maschi	73,0
Solo femmine	17,2
Sia maschi che femmine	9,8
Totale	100,0
CLASSE D'ETA' DELL'AUTORE	
16-24 anni	0,9
25-34 anni	6,8
35-44 anni	24,2
45-54 anni	40,7
55-64 anni	21,2
65 e più	6,2
Totale	100,0*
	ALMENO UN COLLEGA
SESSO DELL'AUTORE	
Solo maschi	52,6
Solo femmine	37,7
Sia maschi che femmine	9,7
Totale	100,0
CLASSE D'ETA' DELL'AUTORE	
16-24 anni	4,9
25-34 anni	17,6
35-44 anni	30,9
45-54 anni	34,1
55-64 anni	12,3
65 e più	0,2
Totale	100,0*
	ALMENO UN SOTTOPOSTO
SESSO DELL'AUTORE	
Solo maschi	65,1
Solo femmine	27,0
Sia maschi che femmine	7,9
Totale	100,0
CLASSE D'ETA' DELL'AUTORE	
16-24 anni	0,9
25-34 anni	17,0
35-44 anni	32,2
45-54 anni	35,8
55-64 anni	12,6
65 e più	1,4
Totale	100,0*

* Il totale può superare 100 perché più autori possono avere la stessa età.

Un aspetto interessante del fenomeno emerge dall'analisi congiunta del sesso e dell'età della vittima con le stesse caratteristiche dell'autore (Tavola 13). Tra gli autori "superiori", i più giovani (classi di età 25-44) tendono a colpire più spesso le donne rispetto a quanto facciano quelli più anziani, mentre questi ultimi vittimizzano soprattutto gli uomini. Nelle vessazioni tra colleghi, invece, non emergono particolari differenze. Per quanto attiene l'età della vittima, in generale si registra una tendenza a vittimizzare meno coloro che hanno un'età superiore alla propria: si può dire, infatti, che l'età dell'autore, con alcune eccezioni, è normalmente maggiore o uguale a quella della vittima. Tale relazione è meno accentuata quando l'autore è una persona di grado inferiore alla vittima.

Tavola 13 - Vittime di disagio in ambito lavorativo negli ultimi tre anni per tipo di autore, età dell'autore e sesso ed età della vittima. Anni 2008-2009 (per 100 vittime)

CARATTERISTICHE DELLA VITTIMA	Classe d'età dell'autore					Totale
	25-34 anni	35-44 anni	45-54 anni	55-64 anni	65 anni e più	
SUPERIORE						
SESSO DELLA VITTIMA						
Maschio	37,8	49,2	58,9	59,2	58,5	55,2
Femmina	62,2	50,8	41,1	40,8	41,5	44,8
CLASSE D'ETA' DELLA VITTIMA						
15-24	15,4	13,4	5,5	5,8	5,4	8,1
25-34	56,8	38,0	33,2	27,5	26,4	34,9
35-44	11,9	28,8	32,1	29,6	51,0	30,3
45-54	14,0	15,3	20,3	19,6	10,9	17,8
55-64	2,0	4,5	8,2	16,8	6,0	8,5
65 e più	0,0	0,0	0,7	0,8	0,4	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
COLLEGA						
SESSO DELLA VITTIMA						
Maschio	56,0	50,4	49,1	62,7	0,0	52,4
Femmina	44,0	49,7	50,9	37,3	100,0	47,6
CLASSE D'ETA' DELLA VITTIMA						
15-24	25,7	1,9	3,2	12,9	0,0	9,8
25-34	50,1	39,4	19,7	24,4	0,0	33,6
35-44	18,4	38,2	37,6	24,4	0,0	30,9
45-54	1,3	12,6	29,3	26,1	0,0	17,3
55-64	4,5	7,5	10,2	12,3	100,0	8,3
65 e più	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
SOTTOPOSTO						
SESSO DELLA VITTIMA						
Maschio	69,1	64,1	63,9	62,4	0,0	63,8
Femmina	30,9	35,9	36,1	37,6	100,0	36,2
CLASSE D'ETA' DELLA VITTIMA						
15-24	13,9	5,0	0,0	0,0	0,0	4,6
25-34	45,0	17,5	49,0	18,2	0,0	33,1
35-44	21,1	35,0	25,5	22,2	10,7	27,2
45-54	15,6	35,1	16,9	13,8	89,3	23,0
55-64	4,4	7,4	7,5	28,0	0,0	9,4
65 e più	0,0	0,0	1,2	17,7	0,0	2,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Considerando, invece, il genere dell'autore, si nota come, tra i superiori, gli uomini tendano prioritariamente a perseguire o a privare di compiti altri uomini; analogamente, le donne esercitano questi comportamenti più spesso nei confronti di altre donne (Tavola 14).

Tavola 14 - Vittime di disagio in ambito lavorativo negli ultimi tre anni per tipo di autore – superiore e collega, sesso dell'autore e sesso della vittima. Anni 2008-2009 (per 100 vittime)

	Sesso dell'autore			Totale
	Solo maschi	Solo femmine	Sia maschi che femmine	
SUPERIORE				
Sesso della vittima:				
Maschio	66,2	23,3	29,4	55,2
Femmina	33,8	76,7	70,6	44,8
Totale	73,0	17,2	9,8	100,0
COLLEGA				
Sesso della vittima:				
Maschio	77,8	20,2	39,8	52,4
Femmina	22,2	79,8	60,2	47,6
Totale	52,6	37,7	9,7	100,0

Le cause del disagio nelle relazioni lavorative

Alle vittime è stato chiesto quali fossero, secondo loro, le cause delle vessazioni o del demansionamento subito, se questo avesse origine dalle dinamiche legate al lavoro, all'azienda o al datore di lavoro, se si trattasse di una conseguenza del proprio modo di lavorare, se potesse essere imputato al rapporto con i colleghi o piuttosto a cause personali.

La causa più frequentemente citata risulta il rinnovo aziendale e l'avvento di una nuova dirigenza (22,3 per cento), seguita dallo stile autoritario del capo (19,3 per cento) e dalla gelosia per il lavoro da parte dei colleghi (15,3 per cento) (Tavola 15). Non mancano poi i casi di chi cita la riduzione del personale (10,7 per cento), l'alta competitività (9,2 per cento), la diversità nel modo di intendere il lavoro (7,6 per cento), la precarietà della situazione lavorativa (7,3 per cento) e il fatto di non essere allineati con la politica aziendale (7,1 per cento). L'analisi per tipo di disagio mostra come, tra chi ha subito azioni persecutorie, i casi più frequentemente riportati abbiano a che fare con lo stile autoritario del capo (22,5 per cento) e la gelosia per il proprio lavoro e le proprie capacità (17,6 per cento). Per chi ha subito demansionamento e privazione di compiti risultano, invece, più evidenti le motivazioni legate al rinnovo aziendale e alla nuova dirigenza (30,2 per cento), la riduzione del personale (15,5 per cento) e il non essere allineati con le modalità di lavoro del capo (10,7 per cento). Maggiore enfasi sulla problematica della precarietà è posta dai lavoratori più giovani e da quelli del Sud.

Le motivazioni legate alla sfera personale, invece, vengono invocate di meno. Tra le ragioni più segnalate risultano l'invidia e l'antipatia (16,0 per cento), la diversità di carattere e la cattiveria per divertimento (28,9 per cento), ancora più frequentemente segnalate dalle vittime delle persecuzioni e vessazioni (32,4 per cento).

Le donne denunciano la presenza di pregiudizi nei loro confronti in quanto donne nel 6,7 per cento dei casi. I motivi politici sono segnalati, in media, nel 6,7 per cento dei casi, di più dagli uomini. La problematica della differenza per età viene indicata complessivamente più dai giovani che dagli anziani.

Tavola 15 - Vittime di disagio in ambito lavorativo negli ultimi tre anni per tipo di disagio e tipo di causa lavorativa o personale. Anni 2008-2009 (per 100 vittime)

	HANNO SUBITO												TOTALE
	Solo vessazioni		Totale	Solo demansionamento o privazione dei compiti		Totale	Sia vessazioni che demansionamento		Totale	MASCHE	FEMMINE		
	Maschi	Femmine		Maschi	Femmine		Maschi	Femmine					
CAUSE LEGATE ALLA SFERA LAVORATIVA													
Rinnovo aziendale, volontà dell'azienda/ente di svecchiare l'organico, non era adeguato al nuovo stile lavorativo/Nuova Dirigenza	19,0	17,8	18,4	33,7	25,6	30,2	39,0	22,8	32,0	24,3	20,0	22,3	
Riduzione del personale	8,8	7,7	8,3	16,1	14,6	15,5	19,8	14,0	17,3	11,5	9,7	10,7	
Non era allineato con le modalità di lavoro dell'azienda/ente /del capo (non faceva straordinari, non era disponibile a lavorare fuori dal lavoro, etc)	5,8	5,2	5,5	13,3	7,1	10,7	15,9	1,7	9,7	8,5	5,5	7,1	
Perché vi era una alta competitività	9,0	11,3	10,1	6,0	7,5	6,6	6,9	14,6	10,2	8,0	10,5	9,2	
Perché la sua situazione lavorativa era precaria	5,9	8,5	7,2	6,0	7,1	6,4	20,9	1,6	12,5	6,9	7,8	7,3	
Perché lo "stile" di lavoro del capo era piuttosto autoritario/incapace di gestire il gruppo/mi ha utilizzato come capro espiatorio	20,5	24,7	22,5	7,8	16,9	11,62	17,4	16,4	16,9	16,7	22,4	19,3	
Erano gelosi del suo lavoro, delle sue capacità, del suo rapporto con i capi	17,9	17,3	17,6	8,0	9,4	8,59	11,0	28,1	18,4	14,7	16,0	15,3	
Perché avevano paura che facesse carriera	4,2	4,6	4,4	4,9	6,4	5,51	12,6	19,4	15,6	4,9	5,9	5,4	
Perché avevano paura che parlasse male di loro	1,7	2,3	2,0	0,9	0,2	0,63	-	-	-	1,4	1,7	1,5	
Perché che lei lavorava troppo/perché il suo modo di intendere il lavoro era diverso	10,7	5,6	8,2	6,6	3,9	5,42	8,6	9,6	9,0	9,4	5,4	7,6	
Diversità di esperienza lavorativa (percepita come "ultimo arrivato" o all'opposto come "il/la primo/a della classe"	6,6	3,7	5,2	1,2	4,1	2,43	3,2	0,0	1,8	4,9	3,6	4,3	
Sovraccarico Lavorativo	0,3	0,1	0,2	0,4	0,5	0,4	0,0	5,0	2,2	0,3	0,5	0,4	
Ignoranza/Mancanza Di Rispetto	2,2	0,8	1,6	-	-	-	0,0	1,3	0,5	1,5	0,7	1,1	
Altro (specificare)	2,0	1,7	1,9	2,1	4,0	2,9	6,9	0,0	-	2,3	2,2	2,2	
NO, nessuna causa legata alla sfera lavorativa	8,8	7,3	8,1	6,1	5,3	5,7	0,0	8,7	3,8	7,5	6,9	7,2	
Non Sa	0,5	0,0	0,3	0,0	0,8	0,3	-	-	-	0,3	0,2	0,3	
CAUSE LEGATE ALLA SFERA PERSONALE													
Per motivi religiosi	2,6	1,0	1,8	1,5	0,0	0,8	0,0	0,7	0,3	2,1	0,7	1,5	
Per motivi politici	8,7	4,9	6,9	8,1	2,6	5,8	14,6	0,8	8,6	8,9	4,1	6,7	
Perché aveva un'età differente (anziano/giovane)	4,4	4,9	4,6	6,4	4,0	5,4	16,6	10,8	14,1	5,7	5,0	5,4	
Perché uomo/donna	0,5	6,8	3,5	0,3	6,5	2,9	0,0	6,3	2,7	0,4	6,7	3,3	
Perché omosessuale	0,9	0,0	0,5	-	-	-	-	-	-	0,6	0,0	0,3	
Perché straniero	1,3	0,9	1,1	1,5	0,0	0,8	0,0	1,6	0,7	1,3	0,8	1,0	
Per antipatia/invidia della sua vita privata	14,2	17,3	15,7	16,6	14,8	15,8	17,6	25,2	20,9	15,1	17,1	16,0	
Per diversità di carattere, cattiveria, divertimento	32,7	32,1	32,4	21,0	18,3	19,9	28,3	26,9	27,7	29,2	28,5	28,9	
Maternità	0,0	0,8	0,4	0,0	2,8	1,2	0,0	3,4	1,5	0,0	1,4	0,7	
Altro (specificare)	2,0	2,4	2,2	1,8	3,7	1,5	5,7	6,6	6,1	2,2	2,9	2,5	
NO, nessuna causa legata alla sfera personale	39,5	38,2	38,9	47,5	51,3	49,1	25,1	34,9	29,3	40,8	41,2	41,0	

Le conseguenze per le vittime

Alle vittime del disagio in ambito lavorativo è stato chiesto quali fossero le conseguenze di questa esperienza, distinguendo opportunamente tra quelle inerenti la salute fisica e psicologica, la vita di relazione, le conseguenze economiche e quelle sul modo di lavorare (Tavola 16). Il 31,1 per cento non ha avuto conseguenze, ma tra chi le ha avute emergono la rabbia e il nervosismo, gli attacchi d'ansia e la depressione, le perdite economiche e il disinvestimento sul lavoro.

La perdita economica individuale è elevata e viene indicata dal 27,4 per cento delle vittime. Più del 40 per cento non investe più sul lavoro, è demotivata, vuole andarsene. Dal punto di vista della salute e delle relazioni, malgrado il 52,9 per cento delle vittime non abbia segnalato conseguenze a livello di benessere psicofisico, emerge un quadro sintomatico complesso che va da reazioni più diffuse come la rabbia (21,4 per cento) e l'ansia (14,4 per cento) a forme molto gravi come la depressione (8,0 per cento), disturbi fisici quali la gastrite (8,0 per cento), il mal di testa (6,5 per cento), il mal di cuore (4,8 per cento) e disturbi inerenti la capacità di gestire serenamente la vita quotidiana (insonnia, apatia, capogiri). Inoltre, le conseguenze non risparmiano neanche la sfera delle relazioni, che rappresenta proprio uno degli ambiti presi di mira nella vita lavorativa della vittima. A causa delle continue vessazioni e del demansionamento l'individuo è intrattabile in ambito familiare e amicale e ha litigi frequenti per via del suo nervosismo (11,3 per cento).

I danni subiti sulla salute psichica e fisica, così come quelli inerenti il campo delle relazioni, sono segnalati maggiormente dalle vittime di sesso femminile, mentre le conseguenze rispetto al modo di lavorare sono avvertite soprattutto dai maschi. Le differenze tra i due generi si annullano, invece, per i danni di tipo economico.

Tavola 16 - Vittime di disagio in ambito lavorativo negli ultimi tre anni per tipo di conseguenza. Anni 2008-2009
(per 100 vittime)

TIPOLOGIA DI CONSEGUENZE	SESSO DELLA VITTIMA		Totale
	Maschi	Femmine	
Dal punto di vista della salute fisica:	13,0	18,1	15,3
Emicranie/mal di testa	4,9	8,4	6,5
Palpitazioni e tachicardia/disturbi al cuore	3,7	6,1	4,8
Gastrite, colite spastica, disturbi intestinali	6,9	9,2	8,0
Dal punto di vista della salute psicologica:	30,1	41,2	35,2
Confusione/disorientamento/problemi di memoria e di concentrazione	1,8	2,7	2,2
Apatia e scarsa iniziativa	3,5	3,7	3,6
Annebbiamento della vista, capogiri o svenimenti	0,2	0,2	0,2
Ansia, assenza di respiro	10,5	19,0	14,4
Tensione nervosa /rabbia	18,9	24,4	21,4
Depressione/la vita perde di senso/pensieri di suicidio/pianti improvvisi	6,0	10,3	8,0
Incubi ricorrenti/insonnia	2,9	3,1	3,0
Dal punto di vista della relazioni in famiglia e fuori dalla famiglia:	8,2	15,1	11,3
Intrattabilità in famiglia /litigi frequenti a causa del suo nervosismo	6,8	11,9	9,1
Minor tempo dedicato ai figli e/o al partner	0,8	2,6	1,6
Collegli/amici non sopportano più il suo umore depresso	0,9	0,8	0,9
Il partner/amici lo considerano un fallito	0,2	0,1	0,2
Altro	0,3	1,1	0,7
No	59,3	45,3	52,9
Dal punto di vista economico:	27,1	27,8	27,4
Perdita o diminuzione dello stipendio	23,8	23,9	23,8
Costose spese mediche specialistiche	3,9	4,7	4,3
Altro	0,3	0,6	0,4
No	70,2	69,2	69,8
Sul modo di lavorare:	42,8	37,7	40,4
Non sono motivata/non ho voglia di lavorare/Investo di meno nel lavoro	21,9	18,8	20,5
Voglio cambiare lavoro/voglio andarmene	16,0	15,3	15,7
Adesso ho un lavoro che non mi piace/meno interessante	4,2	3,7	4,0
Altro specificare	0,5	1,4	0,9
No	54,8	59,8	57,1

A completare il quadro delle conseguenze è stato chiesto alle vittime quale esito avessero le continue vessazioni e le situazioni di demansionamento e privazione dei compiti (Tavola 17). Solo in un quarto dei casi gli episodi si sono conclusi senza interventi particolari, mentre il 28,3 per cento dei lavoratori viene ancora vittimizzato (31,1 per cento di chi subisce vessazioni). Nel 16,1 per cento dei casi la vittima si è dimessa (21,5 per cento per i demansionati o privati dei compiti), nel 5,2 per cento è stata licenziata (7,2 per cento per i demansionati) e al 2,2 per cento delle vittime non è stato rinnovato il contratto. Nell'8 per cento circa dei casi c'è stato un trasferimento o una richiesta di trasferimento ad un altro ufficio; infine, nel 6,8 per cento dei casi gli autori non lavorano più con le vittime. A dimettersi sono soprattutto le donne (22,4 per cento contro il 10,9 per cento dei colleghi maschi). La quota dei licenziati, invece, è uguale tra i due sessi. Per il 31,1 per cento dei maschi gli episodi di vittimizzazione si sono conclusi senza particolari motivi, evento segnalato dal 17,2 delle femmine.

Tavola 17 - Vittime di disagio in ambito lavorativo negli ultimi 3 anni per tipo di disagio e esito sul lavoro. Anni 2008-2009
(per 100 vittime)

	HANNO SUBITO											
	Solo vessazioni		Solo demansionamento o privazione dei compiti				Sia vessazioni che demansionamento				TOTALE	
	Totale		Maschi		Femmine		Totale		Maschi		Femmine	
	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	Maschi	Femmine	M	F
ESITO SUL LAVORO												
Si è dimesso/a	9,3	20,2	14,4	16,3	28,6	21,5	3,7	23,0	12,1	10,9	22,4	16,1
È stata/o licenziato/a	3,5	4,3	3,9	8,7	5,3	7,2	7,4	17,7	11,9	5,2	5,3	5,2
L'hanno trasferito/a in un altro ufficio	4,5	4,2	4,3	8,6	7,2	8,0	2,2	8,3	4,8	5,5	5,1	5,3
Ha chiesto il trasferimento ad altro ufficio	2,3	2,2	2,3	1,1	6,9	3,6	0,0	6,7	2,9	1,8	3,6	2,6
Non le hanno rinnovato il contratto	1,1	3,1	2,0	1,8	4,8	3,1	0,0	1,2	0,5	1,2	3,4	2,2
Nessuno, sono ancora in corso	32,7	29,3	31,1	18,5	18,5	18,5	51,6	25,6	40,4	29,9	26,5	28,3
Nessuno, sono finiti	32,8	19,6	26,5	30,1	12,6	22,7	17,9	5,9	12,7	31,1	17,2	24,7
Nessuno, è/sono cambiata/e la/e persone autori di questi comportamenti	5,8	7,0	6,4	8,7	6,3	7,7	10,4	4,6	7,9	6,9	6,7	6,8
Altro (specificare)	8,1	10,3	9,1	6,3	9,8	7,8	6,8	6,9	6,8	7,6	10,0	8,7

Le strategie messe in atto dalla vittima: con chi ne parla al lavoro, a chi si rivolge, il processo

Il 72,5 per cento delle vittime ha confidato a qualcuno le azioni subite sul luogo di lavoro (Tavola 18). La maggior parte si è confrontata con i colleghi, ma più del 20 per cento ha coinvolto i superiori (il 25,6 per cento nel caso di atteggiamenti vessatori). Il 12 per cento si è rivolto al sindacato, lo 0,6 per cento al comitato per le pari opportunità.

È stato domandato alle vittime se fuori dall'ambito lavorativo si fossero rivolte a determinate figure professionali (medico curante, psicologo del lavoro, avvocato, medico o psicologo della ASL, neurologo, psichiatra o figura simile), particolarmente rilevanti anche nell'ottica futura di creare delle prove giudiziali, ma solo una piccola quota delle vittime si è rivolta a queste figure. Il 6,7 per cento si è recata da un avvocato, il 2,8 per cento si è rivolta al proprio medico curante, il 2,6 per cento ad uno psicologo privato, il 2 per cento ad uno psicologo del lavoro, l'1 per cento ad un medico specialista (neurologo, psichiatra, ecc.), lo 0,5 per cento ad un medico o uno psicologo della ASL, mentre l'86,5 per cento non ha contattato alcuna di queste figure per gestire la propria situazione lavorativa.

Tavola 18 - Vittime di disagio in ambito lavorativo negli ultimi 3 anni per tipo di disagio e figura a cui si è rivolta sul lavoro
Anni 2008-2009 (per 100 vittime)

	HANNO SUBITO													
	Solo vessazioni		Solo demansionamento o privazione dei compiti				Sia vessazioni che demansionamento				Totale	M	F	TOTALE
	Totale		Totale		Totale		M	F						
	M	F	M	F	M	F								
NE HA PARLATO A LAVORO?														
si, con superiori	20,5	31,2	25,6	21,0	17,8	19,7	14,7	33,8	22,9	20,3	28,1	23,9		
si, con i colleghi	47,4	55,2	51,1	51,3	63,7	56,5	39,2	55,4	46,2	48,0	57,3	52,2		
si, con il comitato pari opportunità	0,2	0,5	0,3	0,6	2,3	1,3	-	-	-	0,3	0,9	0,6		
si, con le organizzazioni sindacali	14,8	6,8	11,0	12,2	11,1	11,7	36,3	8,9	24,5	15,4	8,0	12,0		
si, con altri	1,0	0,3	0,7	0,4	0,9	0,6	-	-	-	0,8	0,4	0,6		
no, con nessuno	31,7	22,0	27,1	30,9	25,2	28,4	29,5	25,6	27,8	31,3	23,0	27,5		

D'altronde, se lo scopo di rivolgersi a queste professionalità, oltre che farsi curare, è quello di intentare una causa e quindi farsi carico dell'*onere della prova*, il dato risulta perfettamente coerente con la ridottissima diffusione dell'abitudine a ricorrere in giudizio per questi motivi. Infatti, a seguito delle persecuzioni e dei demansionamenti soltanto nel 3,4 per cento dei casi vi è stato un processo, il cui esito è ancora pendente nel 56,7 per cento dei casi. Tra quelli conclusi, nel 72,6 per cento dei casi ha avuto ragione la vittima. In particolare, il 22,1 per cento delle vittime che hanno vinto la causa sono state risarcite e il 9,4 per cento è stata reintegrata o reinserita nel lavoro.

NOTA METODOLOGICA

Gli obiettivi conoscitivi dell'indagine: concetti e definizioni

Inserendo un modulo sull'esperienza di disagio in ambito lavorativo all'interno dell'indagine sulla Sicurezza dei cittadini l'Istat inizia ad indagare un tema di grande rilevanza sociale ma di non facile definizione.

Il disagio nelle relazioni lavorative può essere imputato a diversi motivi, secondo che questo si qualifichi **orizzontalmente** (nelle relazioni tra colleghi di pari grado gerarchico) o **verticalmente** (tra lavoratori di grado gerarchico differente). Quest'ultimo a sua volta è distinto in discendente – quello più comune, che il superiore esercita sul sottoposto – e ascendente – meno comune, che uno o più sottoposti esercitano su un superiore. Nel primo caso il disagio può trovare origine nelle difficoltà dei rapporti interpersonali tra i lavoratori, ad esempio gelosie, competizione sul posto di lavoro, inimicizie. Nel secondo possono prevalere anche motivi legati alla situazione aziendale, che mirano all'allontanamento del lavoratore dal posto di lavoro attraverso un licenziamento volontario.

L'analisi della letteratura internazionale e nazionale sul tema, nonché le esperienze di ricerca di altri paesi sono stati importanti punti di riferimento per lo studio. L'ILO (International Labour Organization) raccomanda la misurazione del fenomeno. Il concetto-termine **disagio nelle relazioni lavorative** comprende due macro-dimensioni rispetto alle quali la letteratura fornisce numerosi spunti. Nella definizione adottata ai fini di questa indagine⁷ il disagio lavorativo comprende il **comportamento vessatorio** e il **demansionamento**.

Il *comportamento vessatorio* è caratterizzato da un inequivocabile intento persecutorio o discriminatorio rivolto ad un soggetto, ripetuto nel tempo, con una frequenza superiore o uguale a più volte al mese e di durata sufficientemente lunga (superiore almeno ai sei mesi). Vengono comunemente considerate "vittime" coloro che hanno dichiarato di aver subito azioni vessatorie con una frequenza giornaliera o plurisettimanale anche se per una durata inferiore ai sei mesi.

L'autore dei comportamenti può essere sia un datore di lavoro, che un collega o un sottoposto.

Nella definizione di disagio lavorativo sono state considerate cinque differenti dimensioni inerenti:

- a) gli attacchi alla libertà di espressione e alla comunicazione;
- b) gli attacchi alle relazioni sociali, incluso l'isolamento sistematico;
- c) gli attacchi alla situazione professionale;
- d) gli attacchi all'immagine sociale e alla reputazione;
- e) gli attacchi alla salute.

Il *demansionamento* o la *privazione totale di compiti* si caratterizza per il fatto di determinare un effetto duraturo nel tempo. Si ha, ad esempio, quando a causa di una singola azione la vittima si trova all'improvviso senza il personale che aveva sempre gestito, quando viene privata di ruoli per lei importanti, come ruoli di gestione o di coordinamento di attività, quando viene spostata a fare cose non di sua competenza o, addirittura, privata di qualsiasi compito avesse in precedenza.

La tecnica di indagine e lo strumento di rilevazione

L'indagine è stata condotta telefonicamente con l'ausilio del computer (CATI), da settembre 2008 ad aprile 2009, su un campione di 40.629 persone. Si trattava di una porzione del campione dell'indagine sulla Sicurezza dei cittadini (60.001 famiglie), selezionato sulla base della presenza congiunta delle seguenti caratteristiche:

- avere un'età compresa tra 15 a 70 anni;
- lavorare al momento dell'intervista o avere lavorato in passato;

⁷ Ai fini della presente indagine il concetto di disagio nelle relazioni lavorative è stato integrato con i contributi dello psicologo del lavoro Harald Ege, che a partire dagli anni '90 ha delineato il fenomeno delle persecuzioni e vessazioni e dello straining nella realtà italiana.

- avere avuto superiori o colleghi nel corso della vita lavorativa o avere lavorato con persone di grado inferiore.

Per individuare le vittime dei comportamenti vessatori, è stata sottoposta a questi intervistati una batteria di 16 domande, individuate a partire dalle suddette *dimensioni*:

DOMANDA: NELLA SUA ESPERIENZA LAVORATIVA, LE CAPITA O LE È MAI CAPITATO CHE I COLLEGHI, I SUPERIORI O PERSONE DI GRADO INFERIORE . . .	
Attacchi alla libertà di espressione e alla comunicazione	L'abbiano criticata senza che ve ne fosse motivo, l'abbiano incolpata di qualsiasi errore o problema
	Le abbiano fatto delle scenate o sfuriate
	L'abbiano umiliata o presa a parolacce
	Le abbiano fatto delle minacce verbali o scritte
Attacchi alla immagine sociale e alla reputazione	Abbiano parlato male di lei, l'abbiano calunniata, derisa o le abbiano fatto degli scherzi pesanti
	Le abbiano fatto offese o offerte di tipo sessuale che ha ritenuto inopportune
	L'abbiano attaccata per le sue opinioni politiche o religiose
Attacchi alla situazione professionale	L'abbiano messa a lavorare in condizioni estremamente disagiati senza gli strumenti e le apparecchiature essenziali per lo svolgimento del suo lavoro
	Le abbiano affidato temporaneamente mansioni inferiori o superiori rispetto alla sua qualifica allo scopo di umiliarla o metterla in difficoltà
	Le abbiano impedito di ottenere promozioni o incentivi o riconoscimenti che invece hanno avuto altri suoi colleghi
	Le abbiano inflitto sanzioni o controlli disciplinari immotivati
Attacchi alle relazioni sociali, incluso l'isolamento sistematico	Le abbiano impedito di incontrare o parlare con colleghi con cui andava d'accordo e si trovava bene
	Non le abbiano più rivolto la parola
	L'abbiano volutamente esclusa da occasioni di incontro, cene sociali, riunioni o informazioni di lavoro, conversazioni
Attacchi alla salute	L'abbiano aggredita fisicamente

Nel caso in cui i rispondenti avessero dichiarato di aver subito una o più azioni vessatorie, veniva loro chiesto di specificare la frequenza e la durata complessiva di ciascuna di esse. Di queste sono state considerate parte di comportamenti vessatori solo quelle risposte che rispettavano congiuntamente il criterio della frequenza (superiore o uguale a più volte al mese) e della durata (almeno da sei mesi). Tuttavia, a causa della gravità della loro situazione, sono state fatte rientrare nel disagio conclamato anche le persone che, nonostante abbiano subito vessazioni per un periodo inferiore ai sei mesi, hanno dichiarato che la frequenza delle vessazioni fosse giornaliera o plurisettimanale.

Per individuare le vittime del demansionamento o della privazione dei compiti, ai 40.629 intervistati sono stati rivolti altri due quesiti. Nel primo caso si è chiesto di riferire se fosse loro mai capitato che i superiori o i datori di lavoro li avessero volutamente e totalmente privati di compiti da svolgere. Nel secondo caso è stato chiesto se fossero state loro attribuite mansioni inferiori rispetto alla loro qualifica, con effetto permanente.

Si noti come le "parole chiave" *disagio lavorativo, vessazioni, privazione dei compiti o demansionamento* non vengono mai esplicitamente citate nel corso dell'intervista al fine di contenere la discrezionalità del soggetto intervistato.

Tale scelta risponde a diverse esigenze tra cui:

- i) l'esigenza di circoscrivere nel migliore modo possibile i referenti empirici. Si cerca pertanto di assicurare il più possibile la corrispondenza tra le situazioni lavorative concretamente esperite dai soggetti e i concetti-termini utilizzati dai ricercatori;
- ii) migliorare al massimo l'omogeneità dei fenomeni rilevati;
- iii) ridurre al minimo il rischio di sovrastimare o, eventualmente, sottostimare il fenomeno.

Come per le altre sezioni del questionario dell'indagine sulla Sicurezza dei cittadini, anche quella relativa al disagio lavorativo è distinta in due parti. Un primo set di domande è rivolto a comprendere se e in che misura gli intervistati abbiano subito situazioni di disagio lavorativo nel corso della vita, nei tre anni e nel corso degli ultimi 12 mesi, permettendo così di identificare il gruppo complessivo delle vittime. Un secondo set di domande è invece rivolto solo alle vittime che hanno subito disagio lavorativo negli ultimi tre anni. Queste riguardano i vari aspetti di dettaglio della loro personale esperienza in quanto vittime:

1. le cause della situazione di disagio lavorativo sofferta dal soggetto intervistato (distinte a partire dalle dimensioni: cause legate all'organizzazione del posto di lavoro, cause legate al proprio modo di lavorare, cause legate a caratteristiche della personalità del soggetto vittimizzato);
2. le caratteristiche degli autori (numero, sesso, età, relazione gerarchica con la vittima);
3. le strategie di superamento della situazione messe in atto dalla vittima (parlare con colleghi, parenti, amici o con l'autore stesso; rivolgersi ad un avvocato, un medico generico, un medico specialista, ecc.);
4. le conseguenze del disagio (distinte a partire dalle dimensioni: conseguenze sulla salute, conseguenze di tipo psicologico, conseguenze relative alle relazioni familiari ed amicali, conseguenze economiche, conseguenze sul modo di lavorare);
5. l'esito della situazione (dimissioni, trasferimento, perdita del lavoro, conclusione spontanea degli episodi, ecc.);
6. le informazioni relative all'eventuale ricorso in giudizio e all'esito del processo;
7. le caratteristiche di dettaglio della condizione occupazionale del soggetto (condizione professionale, livello professionale, settore di attività).