



# Discriminazioni, violenze, vessazioni nei call center

Carlo Bonora, Davide Dazzi, Samuela Felicioni

# L'indagine

Obiettivo della fase n.5 “analisi dell’organizzazione aziendale”: indagare lo stato di malessere/benessere in alcune organizzazioni aziendali in diverse realtà settoriali e territoriali.

Territori: Veneto > provincia di Verona > settore metalmeccanico  
Emilia-Romagna > provincia di Bo, Mo, Rn > settore terziario (call center)

L’indagine svolta è stata realizzata mediante ricerca documentale e somministrazione di questionari (gen-ott 2006).

Coinvolgimento di Rls ed Rsu delle aziende in un incontro di formazione sulle tematiche del benessere organizzativo e del mobbing, sugli obiettivi del progetto, sullo strumento di indagine

# Il questionario

La rilevazione dei dati è avvenuta tramite somministrazione del questionario Ispesl “Le persone ed il lavoro” allo scopo di rilevare in forma anonima i fattori di rischio organizzativi e psicosociali più frequenti attraverso quesiti che comprendono:

1. mansioni e condizioni di lavoro (indagando carichi di lavoro, eventuali cambiamenti nell'organizzazione dell'azienda, molestie e discriminazioni subite, stato della salute e dell'umore, scenari aziendali futuri);
2. relazioni interpersonali e comunicazione d'impresa (indagando i rapporti con superiori, colleghi e collaboratori, la conoscenza di strategie aziendali, il sistema di comunicazione interno, la gestione del personale);
3. clima organizzativo (indagando l'idoneo impiego delle competenze personali e professionali, il riconoscimento dei risultati conseguiti, le possibilità di crescita professionale, l'apprezzamento generale del lavoro).

Il totale degli occupati nei 6 call center era di circa 1.350 lavoratori.

In totale i questionari raccolti sono stati n. 495 (restituzione del 37%).

Per la raccolta sono state organizzate assemblee, della durata di circa 1h, a cui hanno partecipato i referenti della Fondazione Istituto per il Lavoro della Regione Emilia-Romagna.

# Principali caratteristiche dei rispondenti

- Principalmente donne (65%)
- Nazionalità italiana (97%)
- Giovane età (80% tra i 26 e i 45 anni)
- Titolo di studio elevato (30% con diploma universitario, laurea o specializzazione)
- Occupati in grandi imprese (oltre il 90% in imprese con 1.000 dipendenti)
- Maggioranza operatori/operatrici
- Occupati a tempo indeterminato (79%)
- Frastagliata articolazione dell'orario di lavoro (il 37% ha un orario giornaliero, il 27% su due turni, il 20% su tre turni)
- 86% ha subito cambiamenti significativi (ristrutturazioni, fusioni, etc) negli ultimi tempi in azienda
- 51% teme un rischio occupazionale
- Il 63% prevede una situazione di instabilità futura

# Molestie e/o violenze sul lavoro

Il 29,2% dei rispondenti dichiara di aver subito violenze psicologiche.

Fisiche (es. aggressioni, rapine, ecc.)	Sessuali	Psicologiche	Non ho mai subito
			molestie e/o violenze
0,2	0,8	29,2	69,8

## Caratteristiche del campione

Volendo delineare un profilo sociale della figura “tipo” che risulta soggetta a molestie e/o violenze psicologiche nei call center della RER, così come risulta dal campione esaminato, si individuano le seguenti caratteristiche:

- Persone di genere femminile (73,2%),
- nazionalità italiana (97,9%),
- un'età compresa tra i 26 e i 45 anni (83,3%),
- in possesso di un diploma di scuola media superiore (74,3%),
- celibe (54,9%),
- inseriti in grandi aziende con un contratto a tempo indeterminato (91,5%) da più di 5 anni (88,2%)

## Conciliazione, corrispondenza tra attività e qualifica, sovraccarico di lavoro

- La maggior parte degli impegni familiari si conciliano poco o per niente per il 56,3% dei rispondenti.
- in generale l'attività lavorativa abitualmente svolta corrisponde alla qualifica/posizione per il 47,1%. Coloro che hanno dichiarato di svolgere una mansione diversa (43%), affermano che si tratta in prevalenza di un'attività lavorativa inferiore e di una situazione che si verifica da oltre tre anni.
- sembra esserci una maggiore correlazione tra il verificarsi di violenze psicologiche e una situazione di sovraccarico di lavoro (81,8%)



# Cambiamenti aziendali organizzativi e personali

- Negli ultimi tempi si sono verificati cambiamenti significativi (in termini di ristrutturazioni, privatizzazioni, ecc.), avvertiti dalla maggioranza (92,3%).
- Negli ultimi due anni, per il 77,5% ci sono stati anche cambiamenti personali. Si è trattato di spostamenti avvenuti almeno una volta, ma per molti anche da 2 ad oltre 4 volte.
- Il verificarsi di cambiamenti personali e/o organizzativi ha, in generale, peggiorato la situazione:
  - Per il 52,1% c'è stato un peggioramento dell'organizzazione del lavoro,
  - Per il 23,1% un peggioramento delle relazioni interpersonali,
  - per l'8,3% a peggiorare sono stati i servizi erogati

## Percezione del rischio occupazionale e di incertezza rispetto al futuro

- La maggioranza dei lavoratori occupati nei call center (70,6%) intravede una situazione di instabilità nel corso dei prossimi due anni

*In confronto con i dati generali, tra questi lavoratori si riscontra una maggiore percezione del rischio occupazionale o comunque di incertezza in riferimento ai prossimi due anni.*

# Percezione del livello di sicurezza in azienda

- La percezione di peggioramento concerne anche il livello di sicurezza in azienda
- le organizzazioni sembrano prestare scarsa attenzione alla tutela dei singoli: secondo il 59,5% fra i lavoratori il livello di sicurezza in azienda è infatti scarso o mediocre
- i più ritengono mediocre o scarso il livello di attenzione dell'impresa alla tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori (70,8%)
- I dati sembrano confermati anche dalle percentuali di coloro che hanno ricevuto adeguate informazioni sui rischi a cui si è esposti (solo il 28,2%) e sulle misure di protezione e prevenzione solo al momento dell'assunzione (41,4%) o a cui queste informazioni non sono mai state fornite (42,9%).
- Confrontando questi dati con quelli del campione totale sembra emergere una peggioramento della percezione sulla tutela della loro sicurezza da parte dell'azienda.

# Sfera relazionale e gestione delle risorse umane

- Si riscontra una diminuzione delle percentuali relative a rapporti collaborativi e amichevoli e un tendenziale irrigidimento delle relazioni tra i lavoratori vessati e i propri superiori.
- Un importante peggioramento dei dati si riscontra nelle risposte al quesito relativo alla percezione sulle capacità del diretto superiore di usare correttamente le competenze professionali dei lavoratori (per l'81,5% è no)
- Il diretto superiore non viene ritenuto in grado di riconoscere i risultati conseguiti dal lavoratore per il 70,9% dei rispondenti
- Un ampio numero di lavoratori (89,3%) ritiene inoltre inadeguate le competenze dei diretti superiori nella gestione delle risorse umane, così come ben il 91,9% valuta come non efficace lo stile di direzione in atto in azienda.
- Dai dati fin qui analizzati sembra emergere un nesso importante fra la gestione delle risorse umane e il verificarsi di molestie e violenze psicologiche in ambiente di lavoro

## Livello di partecipazione e coinvolgimento

- Il giudizio sullo stile di comunicazione in uso in azienda peggiora notevolmente rispetto ai dati espressi dal campione in generale: è infatti considerato inefficace dall'85,4% dei vessati.
- Si conferma la scarsa conoscenza delle strategie e dei programmi a medio termine dell'impresa, e ciò viene espresso dall'91,1% dei rispondenti.
- Scarso è il livello di coinvolgimento percepito dai lavoratori: l'84,3% dei vessati nega infatti la condivisione degli obiettivi in ambito aziendale.
- La maggior parte ritiene che il diretto superiore non tenga conto, nell'organizzazione del lavoro, di eventuali suggerimenti proposti dai lavoratori.

# Organizzazione del lavoro e possibilità di crescita

- Peggiorano i giudizi sull'organizzazione del lavoro: questa viene ritenuta non adeguata dal 92% dei lavoratori.
- Essi dichiarano di ricevere ordini e istruzioni ambigui e contraddittori, confermando il dato medio relativo al campione in generale con percentuali ancora più rilevanti (87,7%).

La percezione di essere messo nelle condizioni migliori per svolgere il proprio lavoro in termini di informazioni, formazione, attrezzatura, etc., è negativa per la maggior parte (86,7%).

- I dati sulla possibilità di crescita professionale e di avanzamento di carriera confermano i dati negativi relativi al campione in generale: solo il 9,6% ritiene concreta questa possibilità.

All'83,3% dei lavoratori non piace l'attività svolta abitualmente

## Stato di salute e dell'umore

- Oltre alle ripercussioni a livello familiare e sociale, l'essere sottoposto alle pressioni derivanti da un atteggiamento molesto psicologicamente influenza la visione che i singoli hanno di sé stessi e quindi delle loro capacità produttive, relazionali e fisiche (sensazione di essere meno utili e meno apprezzati dai colleghi).
- Gli ultimi quesiti del questionario sono volti a raccogliere elementi sullo stato di salute e sull'umore dei rispondenti nel corso degli ultimi sei mesi:
  - In generale emerge che la maggioranza dei lavoratori che hanno subito molestie e violenze di tipo psicologico dichiarano di sentirsi in uno stato mediocre e pessimo.
  - i più riferiscono di: sentirsi avviliti (38,2%) e sommando le percentuali relative alle voci che indicano una condizione negativa dell'umore (arrabbiato, avvilito, depresso) si raggiunge una percentuale del 72,6%.

**Da parte di chi:** In gran parte dei casi, gli episodi di vessazione psicologica sono imputati ai superiori (63%), a seguire utenti e clienti (24,6%).

**I motivi:** per i più l'inadeguatezza dei superiori nella gestione del personale (75,7%), la discrezionalità nella gestione del personale (44,4%) e i cambiamenti organizzativi avvenuti nel contesto lavorativo.

**Aspetti del carattere che possono aver influito:** Per circa 1/5 del campione nessun aspetto del proprio carattere ha influito sul verificarsi delle vessazioni, mentre il restante ha indicato prevalentemente la schiettezza, la timidezza e la sensibilità.

**A chi ci si è rivolti:** In caso di violenza e molestia psicologica, i più dichiarano di non averne parlato con nessuno (39,2%).

Solo il 2,5% dichiara di essersi rivolto alla direzione aziendale/amministrazione, elemento che indica una sfiducia nella organizzazione e motiva il fatto che buona parte dei soggetti considerati ha preferito sottoporre il proprio problema al di fuori della azienda.

Il sindacato sembra essere l'interlocutore privilegiato di questi lavoratori: il 35% si è rivolto a figure sindacali e il 13,3% ad altre figure.



## Reazioni della famiglia e ricadute familiari

la maggior parte del campione dichiara di aver ricevuto dalla propria famiglia sempre solidarietà o comprensione (54,8%).

A seguire un ampio numero di lavoratori ha invece avuto un comportamento molto diverso, preferendo non confidarsi con la propria famiglia (44,4%).

Pochi sono stati, fortunatamente, i casi di coloro che non hanno ricevuto il supporto della famiglia che alla fine si è pian piano allontanata dal lavoratore (0,7%).

In generale per i più non ci sono state ricadute a livello familiare (33,6%), mentre le ricadute sono state transitorie e limitate nel 48% dei casi. Resta comunque rilevante la percentuale relativa a coloro per i quali tali ricadute sono state pesanti (18,3%).