



ISSN: 2038-3282

**Pubblicato il: Luglio 2019**

©Tutti i diritti riservati. Tutti gli articoli possono essere riprodotti con l'unica condizione di mettere in evidenza che il testo riprodotto è tratto da [www.qtimes.it](http://www.qtimes.it)

Registrazione Tribunale di Frosinone N. 564/09 VG

**Distortion using the information and communication technologies in the work  
Distorsioni d'uso delle tecnologie per l'informazione e la comunicazione in  
ambito lavorativo**

*di*

Rosina Bentivenga, INAIL – Dipartimento di Medicina, Epidemiologia, Igiene del Lavoro ed Ambientale, Roma

[r.bentivenga@inail.it](mailto:r.bentivenga@inail.it)

Sara Stabile, INAIL – Dipartimento di Medicina, Epidemiologia, Igiene del Lavoro ed Ambientale, Roma

[sa.stabile@inail.it](mailto:sa.stabile@inail.it)

Emma Pietrafesa, INAIL – Dipartimento di Medicina, Epidemiologia, Igiene del Lavoro ed Ambientale, Roma

[e.pietrafesa@inail.it](mailto:e.pietrafesa@inail.it)

**Abstract**

The complexity of world of work involves the exposure to health and safety risks and to organizational or psychosocial risks too. A particular risk linked to the workplace takes the name of bullying, it has known in the 90s as mobbing, and it refers to a set of factors linked to acts of violence deliberately carried out against a "designated victim". In the last few years of a pervasive use of digital technology, it has been an important aspect for organizational success and has

provided significant advantages in terms of efficiency, productivity and innovation, however, an individual, group and organizational level also has negative effects, just think to the problem of online harassment and abuse as in the case of cyberbullying.

**Key words:** violence, cyberbullying, work

### **Abstract**

La complessa articolazione del lavoro comporta l'esposizione a rischi per la salute e sicurezza e a rischi organizzativi o di natura psicosociale. Un rischio particolare legato all'ambito lavorativo prende il nome di bullying, negli anni 90 conosciuto come mobbing, ed è riferito a un insieme di fattori legati ad atti di violenza deliberatamente compiuti nei confronti di una "vittima designata". Negli ultimi anni l'uso diffuso degli strumenti di tecnologia digitale rappresenta un aspetto importante per il successo organizzativo e fornisce notevoli vantaggi in termini di efficienza, produttività e innovazione, tuttavia, a livello individuale, di gruppo e organizzativo ha anche degli effetti in termini negativi, basti pensare al problema delle molestie e degli abusi online come nel caso del bullismo online.

**Parole chiavi:** violenza, cyberbullying, lavoro

### **1. Introduzione**

La complessa articolazione del lavoro implica l'esposizione ai rischi per la salute e sicurezza unitamente ai rischi organizzativi o di natura psicosociale. Esiste un particolare rischio legato all'ambito lavorativo che prende il nome di bullying. In Italia tale fenomeno negli anni 90 era conosciuto come mobbing. Il termine mobbing, dall'inglese to mob, è stato mutuato da Heinz Leymann (1990) dall'etologia e significa "attacco, assalto". Esso si riferisce a un insieme di fattori legati ad atti di violenza deliberatamente compiuti nei confronti di una "vittima designata". La vittima viene sottoposta a continui attacchi che a lungo andare comportano una condizione di estremo disagio psicologico e sociale. Questi attacchi in alcuni casi possono essere riconducibili a carenze dell'organizzazione del lavoro (gestione del personale, stili di leadership, ecc.), oppure sono riferibili a politiche aziendali finalizzate alla riduzione del personale.

Attualmente nei luoghi di lavoro l'uso diffuso della tecnologia digitale rappresenta una parte integrante per il successo organizzativo e fornisce notevoli vantaggi in termini di efficienza, produttività e innovazione, tuttavia, a livello individuale, di gruppo e organizzativo ha anche degli effetti in termini negativi (Bentivenga, 2017), si pensi al problema delle molestie e degli abusi online come nel caso del cyberbullismo.

In Europa molti lavoratori subiscono violenze in ambito lavorativo e questo suscita molta preoccupazione nel management, tuttavia sono pochi i Paesi che attuano politiche finalizzate alla soluzione di tale problema. Secondo l'Agenzia Europea per la salute e la sicurezza sul lavoro, un lavoratore su sei in Europa ha subito violenze e molestie anche a sfondo sessuale e sono in aumento i casi legati al bullying, che influiscono negativamente sulla salute e sul benessere dei lavoratori (2014). Negli ultimi anni, secondo Eurofound, emerge la presenza di diverse forme di violenza

fisica e/o psicologica che interagiscono e si sovrappongono al punto da renderne difficile una netta distinzione: mentre la violenza fisica è in diminuzione, nuove forme di violenza (minacce, intimidazioni, bullismo, molestie e attenzione sessuale indesiderata) aumentano (2015).

## **2. La violenza nei luoghi di lavoro**

La violenza è un fenomeno che interessa tutti i paesi del mondo ed è presente nelle nostre case, nelle scuole, nei luoghi di lavoro e nelle istituzioni. L'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) nel 2006 ha definito la violenza attuata nei luoghi di lavoro come qualsiasi azione, incidente o comportamento che si discosti da una condotta ragionevole in cui una persona viene aggredita, minacciata, danneggiata, ferita nel corso del suo lavoro. Nel recente rapporto del 2018, l'ILO ha definito le violenze e le molestie come un continuum di comportamenti che provocano danni fisici e psicologici e che creano ansia, paura e un clima di sfiducia sul posto di lavoro. Per l'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) la violenza sul lavoro rappresenta l'uso intenzionale del potere, minacciato o reale, contro un'altra persona o contro un gruppo di persone, in circostanze correlate al lavoro, che comporta o ha un alto grado di probabilità di provocare lesioni, morte o danni psicologici, mancato sviluppo professionale e privazione (2002). L'Unione Europea, infine, definisce la violenza sul lavoro in relazione a incidenti in cui il personale viene abusato, minacciato o aggredito in circostanze legate al proprio lavoro.

L'Agenzia per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (EU-OSHA) attraverso uno studio condotto nel 2011, ha evidenziato che circa la metà dei lavoratori europei ritiene che il problema dello stress lavoro-correlato sia molto comune sul luogo di lavoro e tra le cause più frequenti di stress sono presenti, oltre alla riorganizzazione del lavoro, all'insicurezza del lavoro, agli orari di lavoro lunghi e all'eccessivo carico di lavoro anche le molestie e la violenza sul lavoro (EU-OSHA, 2011). Nell'indagine europea riferita al periodo 2010 - 2011, emerge che nel mondo del lavoro la violenza e le molestie da parte di terzi interessano una percentuale di lavoratori compresa tra il 5% e il 20% e malgrado il 40% dei dirigenti europei sia preoccupato per la violenza e molestie sul luogo di lavoro, solo il 25% circa, e in alcuni Paesi dell'UE non più del 10%, ha messo in atto procedure o sviluppato politiche e strategie per fronteggiare questo fenomeno<sup>1</sup>.

In tale ambito in Italia nel 2016 le parti sociali (Cgil, Cisl e Uil) e datoriali (Confindustria) hanno recepito l'Accordo Quadro sulle molestie e la violenza nei luoghi di lavoro, sottoscritto, il 26 aprile del 2007 dalle rispettive rappresentanze a livello europeo: Confederation of european business (BusinessEurope), European centre of employers and enterprises (CEEP), European association of craft, small and medium-sized enterprises (UEAPME) e European trade union confederation (ETUC). Tale intesa, seppure avvenuta dopo più di dieci anni, evidenzia da una parte la conclusione dell'iter di recepimento e quindi l'applicazione di quanto disposto dall'Accordo Quadro nel contesto italiano, dall'altra gli impegni operativi presi e gli strumenti messi a disposizione per ridurre la violenza sul lavoro. Con questo Accordo i datori di lavoro, i lavoratori, le lavoratrici e i loro rappresentanti hanno a disposizione elementi utili per individuare, valutare e gestire i problemi legati a comportamenti violenti<sup>2</sup>. È importante sottolineare che nel nostro Paese erano già presenti diverse norme finalizzate a prevenire e a combattere le violenze e le molestie, anche sessuali, nei

---

<sup>1</sup> Per maggiori approfondimenti è possibile consultare il sondaggio a questo link <https://osha.europa.eu/it/surveys-and-statistics-osh/european-opinion-polls-safety-and-health-work>.

<sup>2</sup> Il testo dell'accordo integrale è disponibile al seguente link <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/it/TXT/?uri=CELEX%3A52007DC0686>.

luoghi di lavoro, in relazione agli adempimenti previsti dal D.lgs. 81 del 2008 e s.m.i. che impongono ai datori di lavoro l'obbligo di valutare tutti i rischi e di adottare adeguate misure di prevenzione (D.lgs 81/2008).

### **3. La violenza online**

Nei primi anni novanta alcuni ricercatori scandinavi e tedeschi hanno iniziato ad indagare il fenomeno del mobbing che consiste, secondo Leymann (1990) in una comunicazione ostile e contraria ai principi etici, perpetrata in modo sistematico da uno o più persone, principalmente contro un singolo individuo che viene per questo spinto in una posizione di impotenza e impossibilità di difesa e quindi costretto a subire continue azioni ostili. Queste azioni sono effettuate con un'alta frequenza, intesa come almeno una volta a settimana e per lungo periodo di tempo relativo ad almeno sei mesi. A causa dell'alta frequenza e della lunga durata, il comportamento ostile può dare luogo a seri disagi psicologici, psicosomatici e sociali.

Einarsen (2000) definisce il mobbing come l'esposizione sistematica ad azioni negative quali abusi verbali, osservazioni offensive, ridicolizzazione, calunnie, esclusione sociale da parte dei colleghi, supervisori, o subordinati.

Nel documento di consenso, realizzato da Giglioli e collaboratori nel 2001, il mobbing viene definito come una forma di violenza psicologica esercitata con intenzionalità lesiva, ripetuta nel tempo, con diverse modalità; l'azione persecutoria è attuata per un periodo determinato, stabilito in almeno sei mesi, ma con ampia variabilità dipendente dalle modalità di attuazione e dai tratti della personalità dei soggetti, con la finalità di estromettere il soggetto dal posto di lavoro. Agus e Marini (2005) ritengono, inoltre, che il mobbing e lo stress siano fenomeni legati tra loro che si determinano e influenzano reciprocamente.

Negli ultimi anni si riscontra una crescita del fenomeno della violenza attuata in modalità online, in quanto le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) come e-mail, chat room, instant messaging o messaggi di testo, social media, blog, ecc., vengono spesso usate in modo distorto come espressione di un comportamento intenzionalmente ostile da parte di un individuo nei confronti di un altro individuo o un gruppo di individui con l'intento di nuocere, spaventare, imbarazzare e/o rovinarne la reputazione. In questi casi si parla di cyberbullying per indicare qualsiasi tipo di prevaricazione, atto e offesa in cui l'azione viene ripetuta incessantemente a danno di una vittima utilizzando la tecnologia.

Già nelle linee guida europee contro la violenza e le molestie sul lavoro del 2010 il cyberbullying era considerato un rischio emergente a causa della crescente diffusione e uso delle ICT e dei dispositivi mobili nei luoghi di lavoro. Il fenomeno si caratterizza, allo stesso modo del bullismo tradizionale, per la ripetizione degli atti vessatori, dei comportamenti ostili e negativi verso la vittima e per la disparità tra vittima e autore della violenza/molestia. Il cyberbullying è definito come un atto aggressivo e intenzionale compiuto da un gruppo o da un individuo, utilizzando forme di contatto elettroniche, in modo ripetuto nel tempo contro una vittima che non può facilmente difendersi (Smith, 2008). Secondo Lee (2014), dato il crescente uso di smartphone e dei servizi di social network, il bullismo online sta diventando un problema sociale globale. Il cyberbullying, inoltre, ha degli effetti negativi sulle sue vittime (D'Cruz & Noronha, 2013; Snyman & Loh, 2015), che in alcuni casi sono ancora più gravi di quelli del bullismo tradizionale (Coyne et al., 2016; Dooley, Pyzalski, & Cross, 2009). In particolare, le ricerche in campo accademico relative all'analisi del cyberbullying hanno avuto inizio circa quindici anni fa proprio nel momento in cui i

servizi internet erano in pieno sviluppo per consentire l'accesso alla Rete in maniera più ampia. A seguito della grande attenzione mediatica anche da parte dell'opinione pubblica preoccupata per le possibili implicazioni sui minori, l'attenzione della maggior parte di studi e ricerche è stata rivolta al solo fenomeno del cyberbullying perpetrato e subito da e tra bambini e/o adolescenti (Stabile et al., 2016).

Malgrado siano ancora pochi gli studi relativi all'analisi di tale fenomeno nei luoghi di lavoro, alcune indagini hanno evidenziato quanto i nuovi mezzi di comunicazione digitale possano modificare i riferimenti contestuali e gli ambienti di lavoro stessi esponendo i lavoratori a nuovi fattori di rischio come il cyberharassment, il cyberstalking e il cyberbullying. In Tabella sono riportate alcune caratteristiche relative alle diverse tipologie di molestie e violenze online (Tab. 1).

<b>Tabella 1 CARATTERISTICHE MOLESTIE E VIOLENZE ON LINE</b>	
<b>FENOMENO</b>	<b>DEFINIZIONE</b>
<b>Cyberbullying</b>	<p>Forma di prevaricazione volontaria e ripetuta nel tempo, attuata mediante uno strumento digitale ai danni di un singolo individuo o gruppo con l'obiettivo di ferire e mettere a disagio la vittima di tale comportamento, che non riesce a difendersi (Smith et al., 2006). Il fenomeno viene suddiviso in sette categorie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>sms</b>: l'invio e la ricezione di messaggi testuali offensivi e diffamatori attraverso il telefono cellulare;</li> <li>- <b>mms</b>: l'invio e la ricezione di materiale multimediale (foto/video) recante danno a terze persone;</li> <li>- <b>calls</b>: l'invio e la ricezione di chiamate diffamatorie, in cui l'aggressore intimidisce la vittima con minacce e insulti;</li> <li>- <b>e-mail</b>: l'invio di mail contenenti insulti, minacce, offese e diffamazioni;</li> <li>- <b>chatrooms</b>: intimidazioni e offese in chat;</li> <li>- <b>instant message</b>: insulti e offese tramite sistemi di comunicazione istantanea (come MSN, Yahoo, Skype etc.);</li> <li>- <b>websites</b>: la rivelazione di informazioni personali o la divulgazione di immagini e video compromettenti (per la vittima) attraverso siti internet.</li> </ul> <p>Willard (2006) ha proposto una tassonomia alternativa del fenomeno, centrata non sugli strumenti utilizzati ma sul tipo di azione e di comportamento perpetrato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Flaming</b>: messaggi violenti e volgari che mirano a suscitare contrasti e battaglie verbali nei forum;</li> <li>- <b>Harassment (Molestie)</b>: l'invio ripetuto di messaggi offensivi e sgradevoli;</li> <li>- <b>Denigration (Denigrazione)</b>: insultare o diffamare</li> </ul>

	<p>qualcuno online attraverso dicerie, pettegolezzi e menzogne, solitamente di tipo offensivo e crudele, volte a danneggiare la reputazione di una persona e i suoi rapporti;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Impersonation</b> (furto d'identità): in questo caso l'aggressore ottiene le informazioni personali e i dati di accesso (nick, password, ecc.) di un account della vittima, con lo scopo di prenderne possesso e danneggiarne la reputazione;</li> <li>- <b>Outing and Trickering</b>: diffondere online i segreti di qualcuno, informazioni scomode o immagini personali; spingere una persona, attraverso l'inganno, a rivelare informazioni imbarazzanti e riservate per renderle poi pubbliche in 3 rete;</li> <li>- <b>Exclusion</b> (Esclusione): escludere intenzionalmente qualcuno/a da un gruppo online (chat, liste di amici, forum tematici, ecc.);</li> <li>- <b>Doxing</b>: diffusione pubblica via internet di dati personali e sensibili;</li> <li>- <b>Cyberstalking</b>: invio ripetuto di messaggi intimidatori contenenti minacce e offese.</li> </ul>
<p><b>Cyberharrassment</b></p>	<p>Molestia online che differisce dalla tipologia di molestia tradizionale proprio a causa della natura tecnologica e digitale del mezzo attraverso il quale si effettua:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il molestatore (uomo o donna) può essere anonimo o meglio non esplicitare la propria identità;</li> <li>- La vittima (uomo o donna) può essere assente nel momento in cui viene commesso l'atto di molestia;</li> <li>- Le intimidazioni sono estese al di fuori dell'orario lavorativo poiché la tecnologia consente il perpetuare dell'atto 24h al giorno per 365 giorni l'anno;</li> <li>- L'abuso può essere replicato velocemente e quasi all'infinito (foto, pubblicazione di dati sensibili e password della vittima);</li> <li>- Più persone possono partecipare e condividere la molestia come nel caso dei social media ad esempio;</li> </ul> <p>Gli effetti sul lavoratore possono essere diversi rispetto al fenomeno tradizionale.</p>

(Fonte: Pietrafesa et al, 2017)

Nel mondo del lavoro le tecnologie e i dispositivi di informazione e comunicazione, infatti, rappresentano un'importante risorsa per il funzionamento delle organizzazioni sia in termini di efficienza sia in termini di efficacia e quindi sono molto utili in riferimento alla produttività aziendale. Tutto questo però può avere anche degli effetti negativi (Baruch, 2005; Piotrowski, 2012; Privitera & Campbell, 2009), come nel caso del cyberbullying, riferiti a comportamenti inappropriati, indesiderati, negativi, ostili e aggressivi che vengono attuati, a volte pubblicamente,

da un autore attraverso mezzi elettronici tramite tecnologie e dispositivi di informazione e comunicazione online o wireless nei confronti di bersagli e che intimidiscono e danneggiano questi ultimi (Piotrowski, 2012; Privitera & Campbell, 2009). Come affermano Borstoff, Graham e Marker (2007), il cyberbullying emerge in maniera sempre più evidente come forma di molestie tra i dipendenti nonostante siano presenti in ambito organizzativo politiche contro il bullismo (Piotrowski, 2012). Da uno studio condotto da Baruch (2005) tra i dipendenti di una multinazionale del Regno Unito è emerso che il mezzo di comunicazione non pone differenze rispetto all'esperienza del bullismo tradizionale e online. È stato anche riscontrato che il cyberbullying a livello organizzativo ha gli stessi effetti negativi del bullismo, come ad esempio la riduzione della soddisfazione lavorativa, la riduzione delle prestazioni e un maggiore assenteismo. Privitera e Campbell (2009) hanno dimostrato la coesistenza del bullismo tradizionale e del cyberbullying sul lavoro. Il loro studio sul bullismo nei luoghi di lavoro, effettuato tra i membri dell'Australian Manufacturing Workers Union ha riscontrato che il 34% del campione, costituito solo da persone di sesso maschile, ha subito bullismo tradizionale e 1/3 di questi (ovvero l'11% del campione totale) si è dichiarato vittima anche di bullismo online attraverso l'uso di strumenti digitali. Date le evidenze limitate relative a queste due indagini si ritiene necessario approfondire la dinamica del fenomeno relativa al contesto di lavoro, in quanto la mediazione delle ICT mette in gioco caratteristiche uniche che richiedono di essere comprese in modo puntuale per potere affrontare efficacemente il problema.

In Europa, negli ultimi anni si è evidenziata infatti una forte crescita del fenomeno cyberbullying soprattutto nei contesti lavorativi scolastici, a tal riguardo è possibile rilevare che il rischio legato alle molestie online è da considerarsi prioritario non solo in relazione agli studenti, maschi e femmine, ma anche e soprattutto in relazione a tutto il personale docente, in particolare quello femminile che svolge la propria attività lavorativa nel settore dell'istruzione. Tale fenomeno influisce infatti in maniera determinante sulle condizioni di lavoro e sulla salute delle lavoratrici e dei lavoratori della scuola. E per tali ragioni il sindacato europeo degli insegnanti l'European trade union committee for education (ETUCE) ha realizzato un progetto per prevenire le cybermolestie, conducendo anche due survey. La prima ha avuto come scopo quello di raccogliere informazioni sul tema e sull'entità del fenomeno, riscontrando che le molestie online sono particolarmente presenti nel settore lavorativo scolastico, mentre la seconda ha esaminato le strategie nazionali per combattere le cybermolestie e ha elaborato una raccolta di buone pratiche su come continuare a sviluppare e migliorare le misure contro tali violenze<sup>3</sup>.

Alcuni studiosi ritengono che le caratteristiche dei mezzi di comunicazione tecnologici tendano anche ad aumentare il conflitto: Friedman (2003) insieme ai suoi collaboratori sostiene, infatti, che l'uso dello strumento della posta elettronica per messaggi molto lunghi che vengono condivisi tra persone con legami interpersonali deboli, aumenta potenzialmente la possibilità di controversia rispetto alla comprensione dei concetti espressi. Lo studio condotto da Baruch ha rilevato che il bullismo via e-mail può essere associato all'intenzione del lavoratore di lasciare la propria organizzazione o ente ed è accompagnato da insoddisfazione lavorativa legata ad alti livelli di ansia (2005). In un'indagine condotta in Svezia su oltre 3 mila dipendenti è stato riscontrato che oltre il 10% di questi subisce atti di bullismo online almeno una volta a settimana (Forsell, 2016). Nel Regno Unito alcuni ricercatori hanno indagato l'esperienza del cyberbullying tra i lavoratori di una

---

<sup>3</sup> <https://www.csee-etuice.org/en/policy-issues/teachers-health-and-safety/violence-and-harassment/954-projet-sur-la-violence-dans-les-ecoles-2009-2010>

Università inglese evidenziando che una maggiore esposizione a comportamenti e atti di cyberbullying è correlata ad un aumento della tensione mentale con conseguente riduzione della soddisfazione lavorativa. Nello specifico, è emerso che il 79,3% degli intervistati è stato esposto ad un'azione negativa negli ultimi 6 mesi e che il 18% è stato vittima di bullismo online sul posto di lavoro (Coyne, 2016). L'aumento di questo fenomeno era già emerso con evidenza in uno studio indiano condotto nel 2009 per indagare l'incidenza delle molestie online tra i lavoratori di call center (D'Cruz et al 2009). Gli stessi autori, in un recente studio condotto nel 2018 hanno, inoltre, osservato che il bullismo nei luoghi di lavoro digitali ha una forma esclusivamente virtuale (D'Cruz, 2018).

#### **4. Le conseguenze della violenza online sul benessere dei lavoratori**

Al momento non ci sono molte evidenze scientifiche in relazione all'impatto della violenza online sul benessere dei lavoratori, ma molti studi hanno analizzato le ripercussioni delle molestie online sull'insoddisfazione lavorativa, sull'isolamento e sulla stanchezza mentale. È dunque necessario approfondire maggiormente tale tematica in quanto malgrado le molestie tradizionali e online siano per certi aspetti simili hanno specificità differenti dovute al fatto che possono essere perpetrate con modalità diverse. Il fenomeno della violenza online, infatti, è meno diretto in quanto nella maggior parte dei casi può avvenire in anonimato, può essere attuato senza tenere conto del tempo e dello spazio fisico e può raggiungere un pubblico molto vasto. Alcuni ricercatori si sono concentrati anche sui costi che le aziende devono sostenere in relazione ai fenomeni di bullismo on line e a tal riguardo uno studio britannico ha fissato in 13,75 milioni di sterline annui l'impegno economico che le aziende devono sostenere in relazione ai fenomeni di cyberbullying (Giga, 2008).

Diversamente dalle forme di bullismo tradizionale, la modalità online tende ad essere, anche a causa della pervasività del mezzo utilizzato, molto più evidente e visibile e può quindi avere maggiori conseguenze anche in relazione alla reputazione aziendale. Le persone spesso utilizzano gli strumenti tecnologici in maniera inconsapevole non rendendosi conto delle conseguenze negative di una esposizione pubblica delle proprie informazioni diffuse e della loro permanenza sulla Rete. In questo senso sarebbe auspicabile una definizione di socialmedia policy in relazione ai materiali e contenuti che vengono postati in Rete non solo riferite alle attività lavorative, ma anche in relazione ai commenti che riguardano i propri colleghi. Le aziende dovrebbero, inoltre, sviluppare e sostenere politiche reali contro le molestie, l'inciviltà e il bullismo. Ed è evidente che l'effettività di queste politiche passi anche attraverso la definizione di chiare linee guida nella individuazione di atteggiamenti corretti e adeguati da adottare sui luoghi di lavoro. Ovviamente la semplice presenza di questo tipo di politiche non basta a prevenire o ridurre gli atteggiamenti vessatori, esse dovrebbero essere sostenute anche attraverso un'adeguata formazione che accompagni lo sviluppo e il rispetto delle politiche stesse in maniera regolare e continuativa.

#### **5. La prevenzione delle violenze online**

L'aumento della violenza online in ambito lavorativo richiede analisi e approfondimenti finalizzati all'individuazione di adeguate misure di prevenzione. In questa direzione si muove la Risoluzione del Parlamento europeo del 2018 relativa alle misure per prevenire e contrastare il mobbing e le molestie sessuali sul lavoro, nei luoghi pubblici e nella vita politica, nella quale si sottolinea che gli effetti delle molestie fisiche e verbali, inclusi gli atti perpetrati online, hanno conseguenze dannose come ad esempio stress e depressione, non solo nel breve ma anche nel lungo periodo, e in alcuni

casi possono condurre le vittime al suicidio. Il bullismo e le molestie sessuali sul posto di lavoro oltre ad avere conseguenze negative per la salute, hanno anche effetti negativi sullo sviluppo professionale delle singole persone e sulle organizzazioni in quanto determinano l'aumento dell'assenteismo, la riduzione della produttività e della qualità dei servizi e la perdita di capitale umano.

La Risoluzione europea sottolinea, inoltre, l'importanza per gli Stati membri di prendere in considerazione il fatto che le molestie online rappresentino un problema particolare per le giovani donne, più dedite all'uso di strumenti e piattaforme digitali, infatti il 20 % delle donne di età compresa tra 18 e 29 anni ha subito molestie sessuali online (Risoluzione Parlamento europeo, 2018).

Per questi motivi attraverso questa Risoluzione la Commissione e gli Stati membri, per avere un quadro più chiaro del fenomeno, vengono invitati a realizzare studi scientifici solidi che includano anche la fattispecie del cyberbullying. A tale riguardo viene ritenuto importante migliorare, promuovere e garantire una raccolta sistematica di dati pertinenti, disaggregati per genere ed età, comparabili sui casi di discriminazione sessuale e di genere e di molestie psicologiche, comprese le molestie online, tenendo conto del livello nazionale, regionale e locale da elaborare in collaborazione con l'Eurostat e l'European Institute for Gender Equality (EIGE). In questa ottica, anche le parti sociali vengono incoraggiate a partecipare attivamente alla raccolta dati, in modo da potere avere una conoscenza approfondita e specifica per ciascun settore lavorativo e professionale. Viene anche auspicata in tutti gli Stati membri, la promozione di campagne di sensibilizzazione negli istituti scolastici di secondo grado e l'inclusione della tematica del cyberbullying nei programmi di studio delle scuole di ogni ordine e grado.

## **6. Conclusioni**

I cambiamenti nel mondo del lavoro dovuti alla trasformazione digitale, che interessano tutti i settori produttivi, inducono a ipotizzare un aumento delle cybermolestie anche in relazione alla crescita esponenziale dei servizi e delle piattaforme online. Oltre a ciò bisogna evidenziare che al momento gli studi sul bullismo tradizionale nei luoghi di lavoro hanno indagato quasi esclusivamente gli atti commessi all'interno dell'organizzazione o dell'ente intercorsi tra i dipendenti stessi tenendo conto delle qualifiche e dei livelli professionali; ovviamente tali confini e segmentazioni non sono applicabili tout-court nei casi di cyberbullying. La sfida per il futuro, pertanto, è quella di tenere in considerazione nell'ambito della valutazione dei rischi anche quelli legati alle cybermolestie, integrandoli nelle istanze di salute e sicurezza sul lavoro in particolare per i comparti più a rischio: come ad esempio scuola sanità, servizi online, settore vendite, e call center, ecc. Per prevenire e ridurre il fenomeno sarebbe molto utile sensibilizzare l'opinione pubblica e le organizzazioni sul tema, in collaborazione con tutti i soggetti coinvolti nell'ambito della salute e sicurezza. In questa ottica l'attuazione della Legge n. 71 del 2017, che contiene le disposizioni per la tutela dei minori dal fenomeno del cyberbullying, rappresenta un primo passo per avviare un'azione integrata e sistematica in termini di prevenzione, che consenta di aumentare i livelli di consapevolezza e conoscenza del fenomeno nei giovani che saranno i lavoratori del futuro, incidendo così sulla riduzione dei rischi dovuti ad un uso distorto degli strumenti digitali.

## **Bibliografia di riferimento:**

- Agus, M., & Marini, F. (2005). Indagine descrittivo-esplorativa sulla relazione tra stress e mobbing. *Annali della Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università di Cagliari*, 28, 223-283.
- Bentivenga R, Pietrafesa E, Stabile S. (2017) *ICT: e benessere dei lavoratori*. INAIL. Roma.
- Coyne I, Farley S, Axtell C. (2016). Understanding the relationship between experiencing workplace cyberbullying, employee mental strain and job satisfaction: a disempowerment approach. *The International Journal of Human Resource Management*; 1:28.
- Confindustria, CGIL, CISL, UIL. (2016). *Accordo Quadro sulle molestie e la violenza nei luoghi di lavoro raggiunto il 26 aprile del 2007 dalle rispettive rappresentanze a livello europeo* BusinessEurope, Ceep, Ueapme e Etuc.
- D'Cruz, P., & Noronha, E. (2018). Target experiences of workplace bullying on online labour markets: Uncovering the nuances of resilience. *Employee Relations*,40(1), 139-154.
- D'Cruz P, Noronha E. Experiencing depersonalised bullying: a study of Indian call centre agents. *Work Organisation, Labour and Globalisation*. 2009; 3 (1): 26 - 46.
- D.lgs. 9 aprile 2008, n. 8. Gazzetta Ufficiale n. 101 del 30 aprile 2008 - Suppl. Ordinario n. 108.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and violent behavior*, 5(4), 379-401.
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. (2015). *Violence and harassment in European workplaces: Extent, impacts and policies*. Dublin.
- Friedman RA, Currall SC.(2003). Conflict escalation: Dispute exacerbating elements o e-mail communication. *Human relations*. 2003; 56 (11): 1325 - 1347.
- Giga S L, Hoel H, Lewis D. *The Costs of Workplace Bullying*. [Internet]. 2008
- Gilioli, R., Adinolfi, M., Bagaglio, A., Boccaletti, D., Cassitto, M. G., Della Pietra, B. & Guizzaro, A. (2001). *Documento di Consenso. Un nuovo rischio all'attenzione della medicina del lavoro: le molestie morali (mobbing)*.
- International Labour Organization.2018. *Violence and Harrassment against Women and Men in the World of Work*.
- Lee, J. R., & Kim, J. S. (2014). "Smartphone case". *U.S. Patent Application No. 29/476,686*.
- Legge 29 maggio 2017, n. 71 *Disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo*. (17G00085) (GU Serie Generale n.127 del 03-06-2017)
- Parlamento europeo. (2018) *Risoluzione sulle misure per prevenire e contrastare il mobbing e le molestie sessuali sul posto di lavoro, nei luoghi pubblici e nella vita politica nell'UE* (2018/2055(INI)) P8\_TA(2018)0331
- Pietrafesa E, Stabile S, Bentivenga R. (2017) *ICT: distorsioni d'uso*. INAIL. Roma.
- Privitera C, Campbell MA. (2009). Cyberbullying: The new face of workplace bullying? *CyberPsychology & Behavior*; 12 (4): 395 - 400.
- Stabile S, Bentivenga R, Pietrafesa E. (2016). *ICT e lavoro: nuove prospettive di analisi per la salute e la sicurezza sul lavoro*. INAIL. Roma.