



comune di trieste

area risorse umane, comunicazione e servizi al cittadino

Lavoro e/è salute

IL MOBBING: causa ed effetto di malessere nei luoghi di lavoro

1. introduzione
2. importanza del lavoro nella vita quotidiana
3. il mobbing
4. come difendersi
5. a chi rivolgersi
6. per chi vuol saperne di più



1. Introduzione

L'obiettivo di questo opuscolo è di dare una guida di facile accesso, chiara, utile e quanto più completa possibile sul fenomeno del mobbing. Spesso, nelle dinamiche lavorative si possono creare delle situazioni scatenanti un vero e proprio malessere nei lavoratori che possono interessare interi settori dell'organizzazione.

Riuscire a rendere più chiari questi problemi, le loro conseguenze e definire dei modi per affrontarli, può costituire un aspetto positivo sia per il lavoratore, che sarebbe in grado di capire anticipatamente alcuni "pericoli" e saprebbe che esiste una rete di aiuto, sia per le organizzazioni che potrebbero impegnarsi per migliorare sotto vari aspetti la qualità del lavoro, i rapporti interpersonali e, di conseguenza, prevenire questi fattori degenerativi.

Il mondo del lavoro è molto cambiato negli ultimi decenni. Tutt'ora si possono notare significativi mutamenti nella gestione dei rapporti interpersonali, nella gestione degli orari lavorativi, nella tipologia di contratti di lavoro e nella gestione delle risorse umane. Ciò impone nuovi sistemi di risposta e adattamento alle problematiche che nel mondo del lavoro e nella realtà socio-economica si stanno amplificando. Per quello che viene definito un "virus organizzativo", ovvero il mobbing, la diffusione della cultura del rispetto e la possibilità di parlare apertamente di tale tematica ne rappresentano già un antidoto.

2. L'importanza del lavoro nella vita quotidiana

Il lavoro, e l'attività lavorativa in generale, rivestono una parte importante nella nostra vita sociale.

SIGMUND FREUD, agli inizi del secolo scorso, indicava come parametri per un normale funzionamento del soggetto la capacità di "amare" e "lavorare". Come dire che sono entrambi di notevole importanza per l'equilibrio psico-fisico dell'individuo.

ELTON MAYO, nato ad Adelaide (Australia) nel 1880, assieme ai suoi colleghi del cosiddetto "gruppo di Harvard", fece degli studi su alcuni gruppi di lavoro con lo scopo di rivalutare l'elemento umano nell'ambiente lavorativo nell'epoca successiva alla rivoluzione

industriale. Tra le sue scoperte egli notò che la persona era motivata più dall'aspetto sociale, come la collaborazione e la coesione all'interno del proprio gruppo, che non da miglioramenti vari apportati al luogo di lavoro. Inoltre, egli constatò che l'individuo otteneva il proprio senso di identità personale dal confronto con gli altri.

Questo, riportato al mondo attuale del lavoro, sta a significare che un ambiente di lavoro "sano" nel senso di un'organizzazione in salute, è in grado di garantire la soddisfazione delle lavoratrici e dei lavoratori anche attraverso la prevenzione di comportamenti scorretti e potenzialmente vessatori sul posto di lavoro.

3. Il Mobbing

La radice etimologica del termine si può ricercare sia nel verbo inglese TO MOB che significa aggredire, assalire, circondare, attaccare, sia dal latino MOBILE VULGUS che sta a indicare la folla tumultuosa, la moltitudine disordinata.

Il termine viene preso dall'Etologia, scienza che studia il comportamento animale. Con tale termine KONRAD LORENZ, uno dei padri di tale disciplina scientifica, indicava quel comportamento messo in atto da alcune specie di uccelli per contrastare l'attacco di un predatore più grande (generalmente un rapace). Essi, radunandosi in gruppo, riuscivano a resistere all'attacco dell'assalitore, e addirittura a mettere in fuga il "malcapitato" che, se fosse stato affrontato singolarmente, avrebbe avuto sicuramente la meglio e avrebbe portato a termine il suo scopo.

Mobbing: cos'è

Tale termine riportato all'ambito lavorativo non ha sicuramente la stessa connotazione "positiva" che ha in etologia, ma sta ad indicare un insieme di comportamenti che ledono l'integrità psico-fisica del lavoratore.

Il mobbing è una strategia, un attacco ripetuto e continuato, secondo alcuni, almeno una volta alla settimana per almeno sei mesi, diretto contro una persona o un gruppo di persone da parte del datore di lavoro, superiori o pari grado che agiscono con finalità persecutoria.

Il mobbing è un processo che si intensifica nel suo decorso e le

persone che lo affrontano finiscono in una posizione inferiore e diventano il bersaglio di atti sociali negativi e sistematici. Un conflitto non può essere chiamato mobbing se si presenta come un evento isolato o se le due parti sono approssimativamente di uguale potere.

Gli atti e i comportamenti possono consistere in:

- pressioni o molestie psicologiche;
- calunnie sistematiche; maltrattamenti verbali ed offese personali;
- minacce o atteggiamenti tendenti ad intimorire ed avvilire, anche in forma indiretta;
- critiche immotivate ed atteggiamenti ostili; svuotamento delle mansioni;
- delegittimazione dell'immagine anche di fronte a colleghi o superiori;
- attribuzione di compiti esorbitanti o eccessivi, e comunque atti a provocare seri disagi in relazione alle condizioni fisiche e psicologiche del lavoratore;
- attribuzione di compiti dequalificanti in relazione al profilo professionale posseduto;
- impedimento sistematico ed immotivato a notizie ed informazioni utili all'attività lavorativa; marginalizzazione rispetto ad iniziative formative di riqualificazione e di aggiornamento professionale;
- esercizio esasperato ed eccessivo di forme di controllo nei confronti del lavoratore, idonee a produrre danni o seri disagi;
- azioni sanzionatorie pretestuose, contestazioni disciplinari, abuso visite fiscali o di idoneità;
- negazione continua di permessi e ferie; atti vessatori indirizzati alla sfera privata del lavoratore, consistenti in discriminazioni sessuali, di razza, di lingua e di religione.

Sono esclusi dal rischio:

- ◆ fattori organizzativo/gestionali legati al normale andamento del rapporto di lavoro;
- ◆ le situazioni indotte dalle dinamiche psicologico relazionali comuni sia agli ambienti di lavoro che a quelli di vita (conflittualità interpersonali, difficoltà relazionali o condotte comunque riconducibili a comportamenti puramente soggettivi che, in quanto

tali, si prestano inevitabilmente a discrezionalità interpretative).

Chi sono le persone coinvolte

Le persone coinvolte sono essenzialmente tre: IL MOBBIZZATO, IL MOBBER e I CO-MOBBER.

IL MOBBIZZATO: la vittima, colui che subisce tali comportamenti. Il tratto tipico del mobbizzato è l'isolamento. La vittima di mobbing si sente incompresa e sola di fronte al suo nemico, in una situazione senza via d'uscita in cui non sa come è entrata e spesso nemmeno perché.

IL MOBBER: l'aggressore, chi mette in atto l'attività vessatoria. Il mobber può avere davvero mille motivi per perpetrare il mobbing. Il mobber classico non lascia in pace la sua vittima perché ritiene di riportare vantaggi dalla sua distruzione o la usa come valvola di sfogo dei suoi umori. Può agire da solo o cercarsi alleati. Può addirittura essere assolutamente consapevole della sua azione, mobbizzare di proposito per il gusto di farlo e pianificare per divertimento nuove strategie. C'è anche chi si trova quasi per caso nella situazione di mobber: è risultato vincitore di un normale conflitto e del tutto inconsciamente continua la lotta con lo scopo di distruggere completamente la vittima. Infine ci sono le persone caratterialmente difficili, i collerici, gli autoritari, i megalomani ed i criticoni.

I CO-MOBBER, gli spettatori. Sono tutte quelle persone, colleghi, superiori, addetti alla gestione del personale, che non sono coinvolti direttamente nel mobbing, ma che in qualche modo vi partecipano, lo percepiscono, lo vivono di riflesso. Se non intervengono attivamente per porvi fine, essi contribuiscono al mantenimento dell'azione vessatoria.

Tipi di mobbing

Si possono distinguere le seguenti modalità:

Bossing: viene messo in atto dal diretto superiore o dai vertici dell'organizzazione;

Mobbing orizzontale: viene messo in atto da colleghi di pari grado;

Mobbing verticale: viene messo in atto da colleghi di grado superiore ma anche inferiore;

Doppio Mobbing: si realizza, a parer di Ege, quando il mobbizzato

carica la propria famiglia di tutte le sue problematiche. Ad una prima fase di comprensione dei familiari segue una condizione di distacco che, quando la situazione si aggrava, porta ad un ulteriore isolamento dell'individuo;

Mobbing trasversale: messo in atto da persone al di fuori dell'ambito lavorativo che, in accordo col il mobber, creano ulteriore emarginazione e discriminazione nei confronti della vittima quando questi cerca appoggio o cerca di farsi apprezzare.

Conseguenze del Mobbing

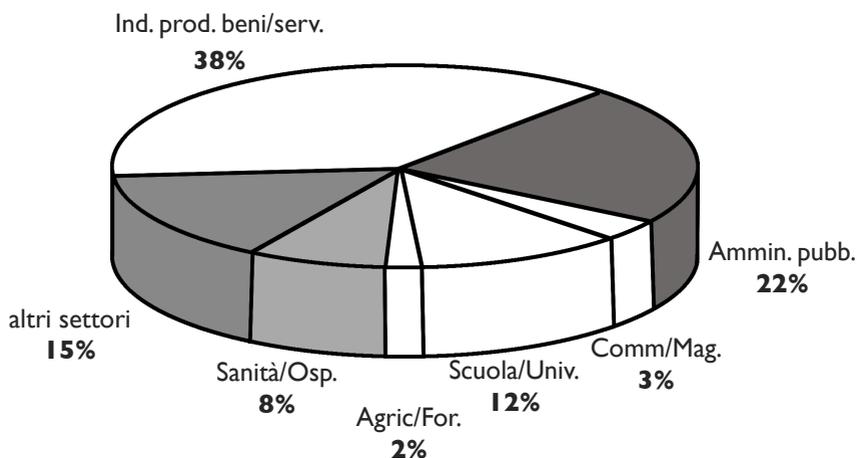
Il mobbing ha effetti devastanti sulla persona colpita: essa viene danneggiata psicologicamente e fisicamente, menomata della sua capacità lavorativa e della fiducia in se stessa. Risente spesso di sintomi psicosomatici, stati depressivi, ansiosi o di umore con gli effetti tipici del disturbo post-traumatico da stress (fenomeni di iperallerta, pensieri ossessivi legati al lavoro, fenomeni di evitamento, disturbi dissociativi, disturbi dell'adattamento), tensione continua e incontrollata. Le ricerche hanno dimostrato che il mobbing può portare ad un danno psichico o psicofisico permanente. Per la vittima il mobbing significa prima di tutto problemi di salute, legati alla somatizzazione della tensione nervosa.

In campo familiare le conseguenze da mobbing si manifestano con lamentele per la salute, aumento di spese sanitarie, disinteresse per le responsabilità familiari, attacchi di ira, violenza, litigi, problemi coniugali fino al divorzio. In ambito sociale si hanno invece come conseguenze l'evitamento di incontri sociali, disimpegno sociale, attacchi di ira, violenza e litigi anche in questo settore, perdita di rapporti di amicizia.

Ma il mobbing non è solo questo: esso provoca anche un sensibile calo di produttività all'interno del luogo del lavoro in cui si verifica; chi fa mobbing o lo subisce fa registrare un forte calo di rendimento professionale, inoltre la vittima si assenta spesso per visite o periodi di malattia. Il mobbing si manifesta con maggiore frequenza in organizzazioni di grandi dimensioni ove è possibile mantenere l'anonimato e nei reparti amministrativi o dei servizi (Università, Industria, Enti parastatali, Pubblica Amministrazione, Scuola, Sanità, Assicurazioni, Banche, Forze Armate, Regioni, Comuni, Province, Enti Privati, ecc.).

Colpisce maggiormente la fascia 41-50 anni (molto raramente i lavoratori sotto i 30 anni).

SETTORI DI PROVENIENZA DELLE VITTIME DI MOBBING



Gli effetti del mobbing si ripercuotono anche sul Servizio Sanitario Nazionale e sugli Enti Previdenziali con ingenti spese per farmaci, indagini diagnostiche, interventi di pronto soccorso, ricoveri ospedalieri nonché compartecipazione a quelle per assenza dovuta a malattie comparse in concomitanza e/o conseguenza della situazione di mobbing.

Le percentuali di casi di mobbing che si sono registrate in Europa si attestano su valori del 16,3% in Inghilterra, 10,2% in Svezia, 9,9% in Francia, 7,3% in Germania. In Italia, da dati Ispesl 2012, il numero di vittime di mobbing è stato di 1,5 milioni su 21 milioni di occupati pari cioè al 7,14% del totale.

I parametri fondamentali individuati da Harald Ege per definire il MOBBING sono sette:

- 1) Ambiente di lavoro:** la vicenda conflittuale deve obbligatoriamente svolgersi in un contesto professionale);
- 2) Frequenza delle azioni mobbizzanti:** almeno una volta alla settimana;
- 3) Durata:** Ege indica che il conflitto deve durare almeno 6 mesi. Tuttavia può essere abbassato a soli 3 mesi (Quick mobbing), ammesso che la frequenza degli attacchi sia quotidiana e che le azioni

appartengano ad almeno tre delle categorie sotto elencate. Leymann individuò 45 azioni ostili suddivise in 5 categorie (poi modificate da Ege):

- attacchi ai contatti umani e alla possibilità di comunicare (vittima sistematicamente interrotta mentre parla, rimproverata, criticata, minacciata);
- isolamento sistematico (vittima isolata, ignorata, viene dato ordine di non rivolgerle la parola);
- cambiamenti delle mansioni lavorative (vittima svuotata delle mansioni, costretta a svolgere lavori umilianti o dequalificanti);
- attacchi alla reputazione (vittima messa in ridicolo e al centro di pettegolezzi infondati);
- violenza e minacce di violenza (vittima costretta a svolgere lavori lesivi della salute, minacciata di attacchi fisici o di danni alla postazione di lavoro o ad oggetti personali).

Eccezione alla regola lo fa il cosiddetto “sasso nello stagno”: un’unica azione o provvedimento che provoca effetti quotidiani sulla vittima per molto tempo o duraturi (es. spostamento in luogo isolato);

4) Tipo di azione: le azioni subite devono appartenere ad almeno due delle cinque categorie (vedi sopra);

5) Dislivello psicologico fra gli antagonisti: il dislivello non viene inteso solo in senso gerarchico, ma nel senso che il mobbizzato non ha le stesse capacità di difendersi dell’aggressore (ad es. il vessatore è forte, aggressivo e spalleggiato mentre la vittima risulta debole, mite, isolata);

6) Andamento in fasi successive e in progresso: Leymann elaborò un modello a 4 fasi, successivamente modificato da Ege secondo le esigenze italiane, in un modello a sei fasi più una condizione zero tipicamente italiana:

- condizione zero (livello fisiologico di conflitto generalizzato, presente normalmente ed accettato da tutti nel contesto lavorativo);
- conflitto mirato (il conflitto diviene esplicito e viene scelta la vittima);
- inizio del mobbing (gli attacchi da parte del vessatore non causano sintomi ma senso di disagio e di fastidio in chi li subisce; la vittima

si interroga sui motivi di tale cambiamento);
primi sintomi psico-somatici (comparsa di malattie di tipo psicosomatico durature);
errori dell'amministrazione ed abusi (è la fase in cui il mobbing diventa pubblico. Errori di valutazione della direzione del personale che non approfondisce la causa del disagio della vittima);
serio aggravamento della salute psico fisica della vittima (vittima presenta forme depressive, assume inutilmente psicofarmaci, compie errori sempre più frequenti, si autocolpevolizza);
esclusione dal mondo del lavoro (esito ultimo che può prendere la forma di un licenziamento, dimissioni volontarie, prepensionamento, ma che può anche arrivare a condotte auto ed eterolesive);

7) Intento persecutorio: specificamente verso quella determinata persona che in ogni caso deve essere dimostrato.

È importante infatti avvisare che alla base di una denuncia per mobbing, oltre ad avere delle prove che documentino le azioni durature e sistematiche, bisogna anche dimostrare l'intenzionalità vessatoria e lesiva verso il mobbizzato. Tali prove spettano alla vittima, pena, oltre che la non sussistenza del reato, anche la possibilità di incorrere in una contro denuncia.

Questo non per scoraggiare ma per suggerire l'importanza di documentarsi bene e verificare se effettivamente si è vittima di tale reato o se si è semplicemente in una situazione apparentemente mobbizzante.

Mobbing: cosa non è

- ▶ Non è una singola azione contro un lavoratore di tipo occasionale, non è un conflitto diffuso (organizzazione di lavoro sostenuto, sovraccarico di lavoro per tutti i lavoratori dell'azienda, tensione diffusa per cambiamenti radicali, privatizzazione dell'ente, fusione, ecc.);
- ▶ Non è una malattia, né una patologia, né un problema dell'individuo, ma una situazione, un problema dell'ambiente di lavoro, non è depressione, né ansia, né gastrite, né insonnia, né stress, ecc. ma è la spiegazione di questi disturbi;

- ▶ Non è un problema familiare, scolastico, ecc.; è un fenomeno proprio e tipico dell'ambiente di lavoro;
- ▶ Non è una molestia sessuale anche se in alcuni casi i due comportamenti si possono sovrapporre: il mobber può decidere di infastidire la sua vittima tentando di aggredirla con fatti o parole (l'azione viene compiuta non allo scopo di ottenere una prestazione sessuale bensì per umiliare, allontanare o creare danni).

4. Come difendersi

Alcuni consigli pratici per aiutare chi subisce vessazioni e angherie sul posto di lavoro a resistere, organizzarsi e reagire:

1. Abbiate pazienza:

Contrastare il mobbing non è sicuramente una cosa facile e sicuramente immediata. Quindi occorre mettersi nell'ottica di affrontare un percorso lungo e con tante difficoltà;

2. Non cedete allo scoramento e alla depressione:

Il mobbing a cui siete sottoposti non avviene per vostra colpa ma siete un capro espiatorio di una situazione difficile che non dipende da voi;

3. Non pensate alle dimissioni:

La prima cosa a cui un mobbizzato pensa è quella di scappare e di liberarsi dalla situazione stressante. In effetti spesso lo scopo del mobbing è quello di liberarsi di una persona. Licenziarsi sicuramente vi libererà dal mobbing, ma in questo modo "la darete vinta al mobber" e comunque vi preclude qualsiasi successiva azione risarcitoria nei vostri confronti. Ricorrete ad un periodo di malattia o di ferie per riprendere le forze;

4. Non pensate di essere gli unici:

Si calcola che in Italia ci siano almeno un milione e mezzo di mobbizzati (circa il 6% della forza lavoro);

5. Organizzatevi per resistere:

Ad esempio prendetevi delle pause (ferie o malattia), fate un punto chiaro della situazione, raccogliete tutti i documenti in vostro possesso e verificate se disponete di testimoni validi;

6. Raccogliete la documentazione delle vessazioni subite:

Poiché il mobbing rientra in fattispecie di reati previsti e penalmente perseguibili e di illeciti amministrativi, è necessario che documentiate nel modo migliore possibile le azioni messe in atto nei vostri confronti nei seguenti modi:

trovare colleghi disposti a testimoniare;

tenere un diario con date, ore, autore e descrizione delle azioni (con relativi testimoni);

tenere un resoconto delle conseguenze psico-fisiche sul vostro organismo delle azioni mobbizzanti;

mettere per iscritto e fare protocollare ogni vostra richiesta. Molto spesso non riceverete risposta (ulteriore prova del mobbing);

7. Cercate degli alleati:

Questa è una delle cose più difficili da realizzare perché pochi sono disposti a “mettersi in gioco”.

Comunque non isolatevi e coltivate sia i rapporti sociali che affettivi a volte messi in crisi da uno stato di depressione.

Spiegate ai familiari cos'è il mobbing. Coinvolgerli può aiutarvi ad affrontare il problema, ma coinvolgerli troppo potrebbe scatenare una reazione contraria e allontanarli.

8. Denunciate il mobbing:

Denunciare o meglio exteriorizzare le molestie o le attività vessatorie subite. Questa è un'attività da attuare con ponderata attenzione in modo che la denuncia non vi esponga a ritorsioni;

9. Iscrivetevi ad una associazione contro il mobbing:

L'associazione non deve essere a scopo di lucro. La condivisione con altri dello stesso problema può chiarirvi la situazione e offrirvi consigli e spunti utilissimi;

10. Ricorrete alle vie legali:

Se non è possibile trovare una risoluzione pacifica al conflitto all'interno della vostra organizzazione, questo è l'ultimo atto da compiere.

Cercate un legale che abbia già avuto esperienze di mobbing e soprattutto che non abbia contatti con il vostro posto di lavoro.

Prima di procedere penalmente è consigliata la via civile (causa di lavoro, risarcimento delle lesioni personali).

5. A chi rivolgersi

Chi si riconoscesse in queste situazioni e avesse bisogno di un sostegno, si può rivolgere al **Punto di Ascolto** accreditato dalla Regione Friuli Venezia Giulia: **Mobbing. No, grazie**. Il numero di telefono a cui ci si può rivolgere, anche in forma anonima, per avere informazioni, orari di apertura o per concordare un colloquio su appuntamento, è **040 3798560**.

Ulteriori informazioni si possono ottenere visitando il sito web:

www.benesserelavoro.it

o scrivendo all'indirizzo di posta elettronica

info@benesserelavoro.it

Per una consulenza interna all'Ente ci si può rivolgere alle organizzazioni sindacali, allo psicologo del lavoro o al medico competente.

6. Per chi vuol saperne di più

Si consigliano i testi di **Heinz Leymann** che per primo si interessò al fenomeno e ne diede una identificazione specifica e a quelli di **Harald Ege** che li adattò alla realtà italiana.

Il presente opuscolo è scaricabile da Rete Civica
(www.retecivica.trieste.it), di seguito il link specifico:

<http://pariopportunita.comune.trieste.it/benessere-lavorativo/piano-di-azioni-positive/>