

Roberto De Santis
 Coordinatore Associazione
 Progetto Quadri e Alta
 Professionalità della CISL

Mobbing

«Sono rimasto di ghiaccio: buttato fuori come un cane dopo aver subito tante umiliazioni, sofferenze, indegnità. A questo punto mi è venuta una rabbia tale che avrei fatto qualsiasi cosa per prendere a schiaffi questi ex finti lavoratori che, arrivati ad essere “capi”, usano la loro autorità per soddisfare i loro fallimenti...» (una testimonianza di una vittima del *mobbing*).

Origine del termine

Nel 1986 lo psicologo tedesco Heinz Leyman pubblicò i risultati di una ricerca sulle conseguenze neuropsichiche della violenza psicologica nei posti di lavoro. Leyman, che nel secondo dopoguerra si trasferì in Svezia, con i suoi studi rilevò che chi è sottoposto per un lungo periodo di tempo a un comportamento persecutorio da parte di colleghi e/o superiori subisce spesso danni rilevanti alla propria condizione psico-fisica.

Il termine usato per definire il fenomeno è *mobbing* dal verbo inglese *to mob*, che letteralmente significa: assalire, prendere d'assalto, attaccare, malmenare, accerchiare.

Mobbing è una parola di largo uso in etologia e sta a significare il comporta-

mento aggressivo di alcune specie di uccelli per difendere il proprio nido.

Il termine utilizzato da Leyman si è diffuso in Scandinavia, in Germania e in altri Paesi d'Europa fra i quali l'Italia; mentre nel Regno Unito e negli Stati Uniti d'America si usa il termine *bullying*, che significa agire con prepotenza, ed è estensibile anche a comportamenti violenti in ambienti diversi dal mondo del lavoro.

Vocaboli analoghi

Bossing: spadroneggiare. La parola è meno usata e fa riferimento al comportamento autoritario, incivile e gratuito praticato in prevalenza da parte di capi nei confronti di un intero gruppo.

Harassment: molestia. *To gang up*: formare un gruppo di aggressori. Le due espressioni si riferiscono alle molestie con attenzione particolare verso il molestatore. Si usano per definire un evento singolo connotabile come molestia sessuale o discriminazione razziale.

Terrorismo psicologico e molestie psicologiche: sono le definizioni italiane dei termini precedenti; il primo è riferito al clima generale, il secondo alle modalità praticate.

Mobber: colui che pratica l'azione di

mobbing. Mobbizzato: colui che subisce violenza morale, persecuzione, abusi, soprusi, molestie nei luoghi di lavoro. *Pe-sten*: termine usato in Olanda. *Victimisation*: vittimizzazione. *Harcèlement au travail*: espressione usata in Francia per definire le molestie. *Work abuse*: abuso lavorativo. *Nonnismo*: termine italiano in uso per definire gli atteggiamenti violenti e vessatori in ambiente militare.

Le cifre del fenomeno

Secondo i dati pubblicati dall'OIL (Organizzazione Internazionale del Lavoro) in un rapporto del 1998 sulla violenza nel lavoro in Europa, il numero dei mobbizzati è di 12 milioni, pari all'8,1% degli occupati.

È un fenomeno in crescita. In Svezia, nonostante le disposizioni di tutela e di sanzione emanate dall'Ente Nazionale per la Salute e la Sicurezza, si è passati dal 3, 5% del 1992 all'attuale 10,2% della forza lavoro. È il Regno Unito, con circa tre milioni di lavoratori interessati al *mobbing*, il Paese europeo con il più alto numero di vittime. In Svezia e in Svizzera sono stati rilevati i dati dei suicidi in stretta relazione con le violenze sul lavoro: 10-15%.

In Italia la situazione può apparire migliore per una percentuale di mobbizzati del 4% degli occupati, rilevata dal Centro di Disadattamento Lavorativo della Clinica del Lavoro di Milano, ma il fenomeno è studiato solo dal 1993 su iniziativa dell'Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza del lavoro (ISPESL) del Ministero della Sanità e, dunque, la sua conoscenza è poco diffusa. Negli ultimi due anni il mondo scientifico e i *mass media* hanno recuperato almeno il *gap* d'informazione rispetto agli altri Paesi europei.

Natura del mobbing

Il *mobbing* rappresenta la condizione di isolamento, di sotto utilizzazione, di emarginazione in cui viene a trovarsi il lavoratore in seguito alla sistematica disfunzione dei rapporti psicologici e sociali.

Colpisce tutti, senza distinzione né gerarchica né di sesso, sia nel pubblico sia nel privato, sia i giovani sia gli anziani.

Secondo Leyman le cause scatenanti il *mobbing* sono un certo tipo di organizzazione del lavoro, di mansioni lavorative, di direzione del lavoro, di dinamica sociale del gruppo di lavoro, di teorie della personalità, di meccanismi psicosociali poco noti.

In sostanza il *mobbing* è una sindrome delle organizzazioni del lavoro malate, prive di un'attiva politica di sviluppo e valorizzazione delle risorse umane.

Il *mobbing* può essere distinto anche per una sua articolazione interna. Si ha il *mobbing* verticale quando la vittima è un subordinato e quando un gruppo di dipendenti vittimizza un superiore, mentre il *mobbing* orizzontale si ha quando le azioni avvengono fra pari grado; c'è, poi, quello strategico od organizzativo quando è finalizzato all'allontanamento di particolari gruppi di lavoratori; infine quello aziendale quando l'azione è ispirata dal capo, ma messa in pratica dai pari grado della vittima.

I comportamenti lesivi nel mobbing

Il *mobbing* si manifesta con vessazioni di vario genere riguardanti la persona del lavoratore: offese, minacce, apprezzamenti pesanti sulla vita familiare e personale, sul modo di vestire e di parlare, meschinerie, scherzi feroci, attribuzioni di compiti incompatibili con lo stato di salute e delle capacità lavorative.

Le vessazioni riguardano anche la sfera del lavoro con direttive deliberatamente confuse, insufficienti e contraddittorie in modo tale da interferire disturbando nell'andamento del lavoro. Non sono assenti veri e propri atti di manomissione e falsificazione della documentazione riguardante le attribuzioni di responsabilità.

Il *mobbing* si manifesta anche con l'esperienza della scrivania vuota, cioè con la cessazione di qualsiasi informazione, con l'esclusione da qualsiasi flusso di comunicazione, con scarse ed episodiche consegne. Il messaggio è chiaro: non servi più, cercati un altro posto. Si manifesta, inoltre, con il ridimensionamento e la dequalificazione delle attribuzioni, spesso accompagnati da trasferimenti in sedi lontane e di difficile accesso dalla residenza. Il fine è di ottenere le dimissioni del lavoratore.

Leyman afferma che la sola manifestazione di uno di questi comportamenti non può configurare la condizione di *mobbing* e fissa un limite temporale in sei mesi che rende bene l'idea di quanto lo sviluppo distruttivo della persona sia frequente e reiterato nel tempo. Ogni caso è a sé, ma in Italia si registra il triste primato della durata della violenza che si aggira intorno ai quattro-cinque anni.

Escluso il *mobbing* strategico, che può definirsi il metodo abietto per procedere ad alcune ristrutturazioni, le altre forme possono essere scatenate dai seguenti comportamenti della vittima: rifiuto di proposte sessuali; denuncia di irregolarità, di mancanze, di comportamenti scorretti o illegali; rifiuto di compiere irregolarità o illegalità; richiesta di migliori condizioni di lavoro o di deleghe più ampie; richiesta di riconoscimento di livello d'inquadramento superiore o di aumenti economici.

Le conseguenze sulla salute

Le conseguenze di un trattamento di *mobbing* possono essere veramente serie a livello sociale, interpersonale e personale.

Si inizia con la fase di autocolpevolizzazione, nella quale la vittima si interroga sulle sue responsabilità, ricerca gli errori che può aver commesso, si interroga sulle sue capacità. La seconda è quella della solitudine, dell'unicità dell'esperienza. Si arriva alla fase della perdita dell'autostima e, qui, con tutta l'insicurezza germinata nascono i problemi più seri. L'ambiente di lavoro diventa (spesso i colleghi assecondano anche involontariamente l'azione di *mobbing*) o appare ostile per la dose di negatività e sospettosità di cui si carica la vittima. Sono compromessi i rapporti interpersonali, si registrano separazioni, abbandoni, isolamento. Molti sono i divorzi e le separazioni nei casi di *mobbing*.

Lungo è l'elenco delle patologie cui va incontro la vittima di violenza sul lavoro: dalla depressione all'ossessione, dalla perdita della sensibilità reattiva agli attacchi di panico, dalla cefalea alla tachicardia, dalle patologie dermatologiche ai disturbi del sonno e della sessualità, dai disturbi alimentari (bulimia e anoressia) all'abuso di alcol e farmaci. Si sono registrati effetti estremi come *stress* post-traumatico, suicidio e omicidio.

Le forme di tutela giuridica

La legislazione esistente può aiutare a proteggere le vittime. L'articolo 32 della Costituzione, l'articolo 582 del Codice penale, l'articolo 2087 del Codice civile, nonché gli articoli 3, 42, 47 e 52 del decreto legislativo n. 626/1994 sulla sicurezza degli ambienti di lavoro, possono sicuramente essere invocati. Non sono, tut-

tavia, molti i processi in cui sia riconosciuto il fenomeno del *mobbing*. Alla Camera è iniziato un lavoro di unificazione di diverse proposte di legge per rafforzare le varie forme di tutela.

Il lavoro da intraprendere per sconfiggere la cattiva cultura che sottende il *mobbing* necessita di molta formazione orientata alla valorizzazione e allo sviluppo delle competenze e delle conoscenze che arricchiscono la persona del lavoratore. Solo una formazione permanente ridurrà il fenomeno e consentirà alla comunità e alle aziende di risparmiare gli elevati costi sociali e aziendali prodotti da questa scellerata politica del personale.

Anche il sindacato dovrà recuperare i suoi ritardi nell'assistenza individuale dei soggetti mobbizzati e nel negoziare, ad ogni livello, accordi finalizzati a prevenire il fenomeno.

Per saperne di più

ASCENZI A. - GERGAGIO G. L., *Il mobbing. Il marketing sociale come strumento per combatterlo*, Giappichelli, Torino 2000.

CASILII A., *Stop mobbing, resistere alla violenza psicologica sul luogo di lavoro*, DeriveApprodi, Roma 2000.

EGE H., *Mobbing. Che cos'è il terrore psicologico sul posto di lavoro*, Pitagora, Bologna 1996.

EGE H., *Stress e mobbing*, Pitagora, Bologna 1997.

GILIOLI A. - GILIOLI R., *Cattivi capi, cattivi colleghi*, Mondadori, Milano 2000.

LEYMANN H., «Mobbing and psychological terror at workplaces», in *Violence and victims*, Vol. 5, n. 2, 1990.