

Luciano Grumelli

Il mobbing

indagine conoscitiva sul fenomeno mobbing

Chieti, 12 febbraio 2009

INDICE

Introduzione

1 DEFINIZIONE DI MOBBING

- 1.1 Cause scatenanti
- 1.2 Cosa accade quando il mobbing si diffonde
- 1.3 Descrizione delle tipologie di mobbing
- 1.4 Chi è la vittima del mobbing
- 1.5 Quali fasi/azioni caratterizzano il mobbing
- 1.6 Quali sono le conseguenze del mobbing

2. SOLUZIONI

- 2.1 Prevenire è meglio che curare!
- 2.2 Cosa è possibile fare in caso di mobbing ?

3. LA TUTELA GIURIDICA DEL LAVORATORE

- 3.1 Breve quadro legale
- 3.2 La Legge della Regione Lazio
- 3.3 La Circolare INAIL del 17.12.2003 n.73
- 3.4 Quadro normativo e novità introdotte dall'INAIL

Approfondimenti su Internet

Introduzione

Il termine mobbing presenta alcune difficoltà nella definizione ed è spesso confuso con molti altri comportamenti che avvengono negli uffici, come la violenza psicologica, il terrorismo psicologico (psychological terrorization); può quindi essere confuso con molti altri termini che indicano comportamenti vessatori che un soggetto commette nei confronti di altri soggetti più deboli.

Questa ricerca intende fare chiarezza e proporre alcune metodologie di riconoscimento del fenomeno vessatorio e alcune soluzioni di uscita.

1. DEFINIZIONE DI MOBBING

Cos'è il **MOB**? Il MOB è la folla, il popolo, la plebe che si coalizza per sopraffare la vittima alleandosi, allo scopo di eliminarla.

MOB LAW significa **LINCIAGGIO**.

Normalmente la vittima del mobbing viene presa di mira da più persone, perseguitata e ridotta allo stremo delle forze.

Nell'ambiente lavorativo, il risultato viene raggiunto quando la vittima "cede le armi", si dimette, lascia il posto di lavoro o viene licenziata.

Il concetto si è affermato come tema di dominio pubblico negli ultimi 8/9 anni, da quando lo psicologo HEINZ LEYMANN (attivo in Svezia), nell'ambito di un progetto di ricerca dedicato allo stress nell'ambiente di lavoro, ha individuato e reso note certe strutture di mobbing.

Il termine "mobbing" deriva dal verbo inglese "to mob" (aggredire in massa, attaccare), ed è stato usato per la prima volta dall'**etologo Konrad Lorenz**, per individuare il comportamento di alcuni animali della stessa specie che si coalizzavano contro un membro del gruppo attaccandolo ed emarginandolo provocandone, nei casi peggiori, la morte. Il termine è stato poi utilizzato da Heinz Leymann, primo studioso del fenomeno, per indicare tutti quei comportamenti di vero e proprio terrorismo psicologico, posti in essere nell'ambiente di lavoro

Il mobbing consiste nell'instaurare un clima di terrore psicologico, non limitato al posto di lavoro, anche se in questo settore assume i connotati peggiori poiché non solo ha ripercussioni psichiche e fisiche, ma interessa anche altri aspetti dell'esistenza (vita privata, libertà, famiglia).

Trascuriamo la maggior parte del nostro tempo al lavoro e ci identifichiamo con esso. Il nostro lavoro determina anche la nostra posizione sociale. La considerazione di cui godiamo e la percezione del nostro valore sono strettamente legate alla nostra attività.

Il mobbing è in grado di distruggere l'intera esistenza della sua vittima.

Si manifesta in molti modi ed ha un unico scopo: eliminare la concorrenza. Sovente le azioni aggressive si nascondono dietro una normale facciata, spesso cordiale.

Si presenta sottoforma di intrighi, dispetti e sistematici attacchi mirati ad una persona con mezzi disonesti e sleali.

Esponiamo una sintetica definizione del fenomeno:

MOBBING: Persecuzione sistematica, operata da una o più persone, in un arco di tempo piuttosto lungo, per danneggiare chi ne è vittima, emarginarlo, discriminarlo, sino a quando non perde il posto di lavoro o è costretto a lasciarlo. Il professor Leymann ha definito le componenti del fenomeno, indicandone 45 e parla di mobbing quando si trova di fronte a:

- ATTACCHI ALLA COMUNICAZIONE
- ATTACCHI AI RAPPORTI SOCIALI
- ATTACCHI ALLA POSIZIONE SOCIALE
- ATTACCHI ALLA VITA PROFESSIONALE E PRIVATA
- ATTACCHI ALLA SALUTE

Per parlare di mobbing, e distinguere tale fattispecie dai conflitti temporanei, che pure sono frequenti nella vita lavorativa di ogni individuo, occorre che i comportamenti discriminatori si ripetano con frequenza e sistematicità.

Le donne sono più sovente vittime del mobbing (il 75% delle vittime è di sesso femminile), poiché sono più presenti nelle fascia di minor prestigio delle attività lavorative ed offrono più occasioni (esempio: maternità). Inoltre le molestie sessuali (anch'esse comportamento mobbizzante), coinvolgono soprattutto donne.

1.1 Cause scatenanti

Alla base del fenomeno, in genere, esiste un **CONFLITTO** non risolto, che si prolunga nel tempo e da luogo ad una "escalation".

A testimonianza del fatto che il mobbing è presente in tutti gli aspetti dell'esistenza, l'Università di Monaco di Baviera ha creato un apposito newsgroup per aiutare gli studenti vittime del mobbing.

Ai tempi attuali il bambino cresce in un ambiente nel quale si inizia a "sgomitare" sempre più presto, e presto si impara l'arte dell'intrigo. Una volta adulto ed entrato nel mondo del lavoro può trasformarsi in potenziale **MOBBER**.

Il fenomeno interessa tutti i settori e tutte le categorie. L'Istituto di Psicologia dell'Università di Francoforte ha indagato in quali settori/ambienti è più diffuso. E' emerso che nella **SANITA'** e nell'**ASSISTENZA SOCIALE** è diffuso 7 volte più che altrove.

Nell'Amministrazione Pubblica, nel sistema creditizio, nell'istruzione le vittime sono più numerose.

Tendenzialmente non si sviluppa laddove il rapporto di lavoro è breve.

Numerosi sono i motivi che determinano il mobbing:

- . Avversione personale
- . Invidia
- . Paura di perdere il posto/la posizione di lavoro
- . Errori della direzione
- . Cattiva organizzazione
- . Contatti personali ridotti
- . Stress
- . Noia
-

Di certo, possiamo affermare che la **DISORGANIZZAZIONE** crea conflitto, ed è terreno di coltura del mobbing. La situazione economica, la globalizzazione, la società competitiva incidono sui rapporti sociali (macrosistema). Tutti questi fattori sono direttamente o indirettamente “portatori di mobbing”.

I ritmi attuali e le condizioni della vita lavorativa sono altamente stressanti, e lo **STRESS** è un altro fattore scatenante del mobbing. Viviamo in un mondo di incertezze, nel quale l’unico dato certo è la paura di perdere il posto di lavoro.

Ormai siamo molto agili e ridotti all’essenziale: dopo il LEAN MANAGEMENT (gestione snella), abbiamo come obiettivo la globalizzazione. Le ristrutturazioni e le cessioni di rami d’azienda si susseguono ad una velocità supersonica. Coloro che hanno conservato il proprio posto di lavoro nelle imprese ristrutturate, si sentono minacciati da un altro pericolo: **lo scontro tra culture e strutture aziendali diverse**. Il primo traguardo da raggiungere è la flessibilità dell’occupazione. Chi supererà questo ostacolo, si troverà alle prese con altri rischi. Insomma il posto di lavoro è un campo di battaglia. Conta una sola cosa ormai: **SOPRAVVIVERE !**

E’ un dato certo che questi fenomeni siano sempre più frequenti: in parte si evidenzia una dinamica sempre esistita e che solo ora viene esplicitata, ma il mobbing è anche il risultato dei tempi che stiamo vivendo.

La diminuzione del senso di comunità e l’aumento del mobbing sono sicuramente correlati tra loro.

Dal punto di vista psicologico il senso di comunità include una serie di fattori che permettono di verificare l’esistenza di un gruppo coeso. Secondo le ricerche in merito, tali fattori possono essere riassunti in 4 punti:

- appartenenza (sistema condiviso di simboli, sicurezza emotiva, insieme di confini che permette di evidenziare la differenza tra il gruppo e l’esterno)
- influenza (partecipazione attiva, reciprocità di influenza, nessuno è sopraffatto da altri)
- integrazione (rinforzo del proprio status sociale)
- soddisfazione dei bisogni (facilitazione del raggiungimento dei propri obiettivi)
- connessione emotiva condivisa (condivisione esperienze significative)

Il nostro periodo storico, purtroppo, è carente in questo senso in tutti gli ambiti, dalla scuola, al lavoro, dai quartieri ai condomini.

Dalle caratteristiche evidenziate emerge che oggi giorno le comunità sono sempre più rare: l'individuo o la massa prevalgono su tutti i fronti, mentre la zona intermedia, **il gruppo**, appare debole, poco definita e poco sfruttata. Sartre aveva già intuito la forza del gruppo, non come struttura, ma come processo, come un mediatore tra individuo isolato e la società cristallizzata in rigide istituzioni. La società ha paura del gruppo, poiché da esso può partire la spinta innovativa, forte che contrasta con le regole date.

Ecco che allora la frequenza del fenomeno mobbing ha una spiegazione: non esiste più il gruppo, ma il branco creato da singoli, nel quale è facile trovare un capro espiatorio debole che permetta di spostare il problema da quello vero al secondario: manca il senso di comunità, allora ciascuno diventa individualista e mira al profitto immediato; non si discute più delle dinamiche lavorative, esse vengono date per scontate e ciascuno cerca di salvare il proprio piccolo territorio.

Non è a caso che le aziende in cui si verificano casi di mobbing abbiano strutture, anche ai livelli più alti, che ricalcano vessazioni ed atmosfere simili.

Nella psicologia di indirizzo sistemico si vede come il "paziente designato" (elemento debole del gruppo) sia un modo per raggruppare tutti i problemi di dinamica su di una persona, evitando di prendere coscienza di altro.

Il cambiamento di una struttura deve avere come obiettivo l'adesione di tutti al progetto di cambiamento e la consapevolezza che tutti ne saranno coinvolti. Purtroppo prevale l'individuo o la massa ed essendo gli umani relazionali, si arriva al cortocircuito in cui, per perseverare nei propri meccanismi di sicurezza, si creano colpevoli su cui focalizzare rabbie, frustrazioni, ecc...

Poiché l'atmosfera di una struttura viene respirata da tutti, gli atteggiamenti sono conseguenze di tale stato.

1.2 Cosa accade quando il mobbing si diffonde

Si verifica una situazione di mobbing quando un dipendente è oggetto ripetuto di soprusi da parte dei superiori, in particolare quando vengono poste in essere pratiche dirette ad isolarlo dall'ambiente di lavoro o ad espellerlo, con la conseguenza di intaccare gravemente l'equilibrio psichico dello stesso, menomandone la capacità lavorativa e la fiducia in se stesso e provocando la catastrofe emotiva, depressione e talora persino il suicidio.

La responsabilità del datore di lavoro deriva dall'art. 2087 c.c. che impone di adottare le misure necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei lavoratori.

1.3 Descrizione delle tipologie di mobbing

Esistono differenti forme di mobbing:

- 1) **VERTICALE** (bossing): posto in essere dal datore di lavoro o dal superiore gerarchico, con lo scopo di costringere la vittima ad abbandonare il posto di lavoro
- 2) **ASCENDENTE**: posto in essere dagli inferiori gerarchici, ai danni del superiore
- 3) **ORIZZONTALE**: messo in atto dai colleghi di pari grado, con lo scopo di trovare un capro espiatorio, per giustificare la disorganizzazione dell'ambiente lavorativo
- 4) **DOPPIO MOBING**: praticato dalla famiglia quando questa è satura e non riesce più ad essere la valvola di sfogo della rabbia, depressione, l'aggressività e i malumori accumulati del mobbizzato. La famiglia protettrice, generosa cambia atteggiamento, cessa di sostenere la vittima e comincia a proteggere se stessa, per istinto di sopravvivenza, e passa sulla difensiva

I soggetti coinvolti nel mobbing sono:

- 1) Il **MOBBER**: L'aggressore
- 2) Il **MOBBED**: La vittima
- 3) I/**IL SIGHTED MOBBER/S**: Il/Gli spettatore/i

1.4 Chi è la vittima del mobbing

Gli studi sul mobbing condotti da Leymann hanno concluso che il mobbing non dipende dal carattere della vittima ma è una patologia dell'organizzazione aziendale. Qualsiasi persona, in qualsiasi posizione, può diventare vittima del mobbing, ma alcune categorie sono più a rischio di altre, in particolare:

- I neoassunti, perché estranei al gruppo
- Gli "anziani", perché costano molto di più all'azienda
- Gli esuberanti, perché sono "superflui" ai fini aziendali
- Le persone particolarmente abili e capaci sia perché sono vissute come pericolosi concorrenti, sia perché il loro attivismo e la loro professionalità fanno risaltare la mediocrità del gruppo
- I diversi e gli anticonformisti perché sono disomogenei rispetto al gruppo per motivi caratteriali, religiosi, razziali, politici
- Gli onesti, perché non accettano certi compromessi e certi comportamenti scorretti

1.5 Quali fasi/azioni caratterizzano il mobbing

Le azioni discriminatorie e vessatorie che caratterizzano il mobbing possono assumere le forme più svariate, a mero titolo esemplificativo ne riportiamo qui di seguito un elenco, che può rendere l'idea di quali siano i comportamenti posti in essere più frequentemente dal mobber, nonché alcune reazioni del mobbed:

- Atteggiamento aziendale difforme da quello ordinariamente riservato ad altri colleghi (clima ostile per la vittima)
- Calunnie, diffamazioni, ingiurie di colleghi verso un altro collega e sistematico discredito (volontà di colpire del mobber)
- Dequalificazione nel lavoro
- Diniego immotivato delle ferie
- Accuse generiche non supportate da fatti o circostanze;
- Rimproveri in pubblico;
- Attribuzione di compiti ordinari con ordini scritti indicanti anche i tempi di produttività;
- Richiesta frequente di controlli medico fisicali nello stesso periodo delle malattie;
- Isolamento dall'organizzazione del lavoro
- Sintomi psicosomatici della vittima (insonnia, paura, panico)
- Abusi
- Incomprensioni famigliari (doppio mobbing)
-

Queste iniziative debbono ricorrere con una determinata frequenza (statisticamente: almeno una volta la settimana) e nell'arco di un lungo periodo di tempo (statisticamente: per almeno sei mesi di durata). A causa dell'alta frequenza e della lunga durata del comportamento ostile, questa forma di maltrattamento determina considerevoli sofferenze, psicosomatiche e sociali.

Il problema si è posto, nel nostro Paese, in tempi abbastanza recenti, non tanto dal punto di vista dell'esistenza, quanto piuttosto dal punto di vista della denuncia di casi di mobbing e del sempre maggiore interessamento da parte dei media, dei sindacati e di tutti gli addetti ai lavori, nonché della giurisprudenza.

1.6 Quali sono le conseguenze del mobbing

Le conseguenze di tali aggressioni psicologiche (anche se, in alcuni rari casi, vi possono essere anche vere e proprie aggressioni fisiche) consistono in una serie di danni alla salute (ad esempio: depressione, ansia, attacchi di panico - cd. Sindrome Dap, che è la patologia più frequente, ipertensione arteriosa, tachicardia, tremori, mal di testa, disturbi gastro-intestinali e molte altre patologie) che provocano nella vittima del mobbing un graduale peggioramento delle proprie condizioni di salute e soprattutto non consentono, alla medesima, la conduzione di una vita normale.

I danni alla salute del mobbizzato sono in genere molto gravi e allo stesso modo anche l'azienda subisce serie conseguenze negative:

- 1) la vittima non lavora più con gli stessi ritmi e la stessa efficienza: la sua produttività si riduce notevolmente. Le ricerche condotte hanno riscontrato cali

delle prestazioni dovuti al mobbing fino all'80% della capacità lavorativa individuale (microsistema-mesosistema);

2) l'azienda subisce direttamente i costi di questo fenomeno continuando a sostenere economicamente il 100% della paga del mobbizzato e del mobber (microsistema);

3) il mobbizzato manifesta problemi psicosomatici che lo costringono a lunghe e continue assenze per malattia (microsistema-mesosistema-esosistema-macrosistema);

4) il datore di lavoro ha un ulteriore aumento dei costi: deve sostituire il lavoratore mobbizzato durante la sua assenza per malattia o incaricare qualcuno di portare a termine il lavoro incompiuto della vittima (microsistema-mesosistema-esosistema-macrosistema);

1.7 Il modello Leymann

Il mobbing non è fenomeno stabile, ma un processo in continua evoluzione. Sulla base di ciò, gli esperti tedeschi e svedesi hanno cercato di definire gli stadi che il mobbing attraversa, per cercare di capirne così i metodi e le prerogative. Il modello più famoso è quello a 4 fasi elaborato da Leymann, fondatore di questo nuovo ramo della Psicologia del Lavoro. Il modello di Leymann riflette una variante del mobbing prettamente applicato alla realtà svedese in cui egli operava, con una valida e precisa integrazione derivata dalle sue radici culturali tedesche. Per questo motivo, presumibilmente, il modello di Leymann, oltre ad avere un'indiscussa validità nell'area scandinava, si presta in modo eccezionale all'applicazione anche all'interno di studi condotti in Germania.

1° FASE: conflitto quotidiano: nei luoghi di lavoro è normale che possano nascere conflitti non definibili azioni di mobbing.

Avvio del processo: la fase del conflitto quotidiano può rappresentare l'inizio. Per tale motivo, è la fase più delicata e su cui occorre esercitare la massima attenzione

2° FASE: inizio del mobbing e del terrorismo psicologico (il conflitto quotidiano matura ed acquista un carattere di continuità)

3° FASE: errori ed abusi anche non legali della direzione del personale: la direzione del personale consapevole della situazione conflittuale in atto, si schiera contro la persona mobbizzata. Ciò deriva dal fatto che la vittima della violenza psicologica subisce un calo di rendimento e si assenta spesso dal lavoro, comportamento ritenuto negativo da chi gestisce le risorse umane, e valuta in base ai giudizi delle gerarchie aziendali

Effetti negativi che si manifestano nell'ambiente di lavoro:

deterioramento del clima dell'ambiente lavorativo (microsistema-mesosistema)

bassa resa professionale

scarsa qualità del lavoro prestato

il mobber causa anche danno all'efficienza della propria azienda, all'immagine ed all'organizzazione della stessa, con conseguente calo del livello di produzione ed aumento dei costi sostenuti per la malattia dei dipendenti (microsistema, mesosistema, ecosistema, macrosistema)

4° FASE: esclusione dal mondo del lavoro: l'uscita dal mondo del lavoro che il mobbizzato vive come una tragedia personale. La vittima resta isolata.

La situazione italiana, però, presenta aspetti diversi. Il modello di Leymann applicato in Italia lasciava infatti troppi vuoti da colmare in modo approssimativo, troppi quesiti aperti e troppe risposte prive di quell'esattezza che uno studio scientifico richiede.

Non era il modello ad essere inesatto (la sua validità era in effetti provata in modo indiscutibile), bensì erano le caratteristiche stesse della situazione italiana che male si adattavano al modello, rendendolo vago ed impreciso. Dunque, si è giunti alla conclusione che il modello di Leymann è inadeguato ed inapplicabile ad una realtà sociale come quella italiana, essendo questa per troppi versi distante ed inconfrontabile da quella germanica o nordeuropea all'interno della quale, e per la quale, esso era stato elaborato. Conseguentemente è stato necessario operare degli aggiustamenti sul modello base, per renderlo adatto alla realtà del mobbing italiano. Il risultato a cui si è giunti è stato un modello che si fonda, comunque, su Leymann, ma che ne costituisce un ampliamento. Il modello, chiamato "Modello italiano Ege", si compone di sei fasi di mobbing vero e proprio, legate logicamente tra loro e precedute da una sorta di pre-fase, detta "Condizione Zero", non ancora definibile come mobbing, ma che ne costituisce l'indispensabile presupposto.

1.8 Il modello italiano Ege

CONDIZIONE ZERO:

Non si tratta di una fase, ma di una pre-fase, di una situazione iniziale normalmente presente in Italia e del tutto sconosciuta nella cultura nordeuropea: il conflitto fisiologico, normale ed accettato. Una tipica azienda italiana è conflittuale. Sono poche le aziende che sfuggono a questa regola. Questa conflittualità fisiologica non costituisce mobbing, anche se è evidentemente un terreno fertile al suo sviluppo. Si tratta di un conflitto generalizzato, che vede tutti contro tutti e non ha una vittima cristallizzata. Non è del tutto latente, ma si fa notare di tanto in tanto con banali diverbi d'opinione, discussioni, piccole accuse e ripicche, manifestazioni del classico ed universalmente noto tentativo generalizzato di emergere rispetto agli altri. Un aspetto è fondamentale: nella "condizione zero" non c'è da nessuna parte la volontà di distruggere, ma solo quella di elevarsi sugli altri.

IL CONFLITTO MIRATO:

È la prima fase del mobbing in cui si individua una vittima e verso di essa si dirige la conflittualità generale. Il conflitto fisiologico di base dunque prende una svolta. Non è

più una situazione stagnante, ma si incanala in una determinata direzione. In questo momento l'obiettivo non è più solo quello di emergere, ma quello di distruggere l'avversario, fargli le scarpe. Inoltre, il conflitto non è più oggettivo e limitato al lavoro, ma si dirige sempre di più verso argomenti privati.

L'INIZIO DEL MOBBING:

Gli attacchi da parte del mobber non causano ancora sintomi o malattie di tipo psicosomatico alla vittima, tuttavia suscitano in essa un senso di disagio e fastidio. La vittima percepisce un inasprimento delle relazioni con i colleghi ed è portata ad interrogarsi su tale mutamento.

PRIMI SINTOMI PSICO-SOMATICI:

Si manifestano i primi problemi di salute che possono protrarsi per lungo tempo. Questi primi sintomi si manifestano, in genere, con insicurezza, insonnia nonché alcuni problemi digestivi.

Nel modello Leymann questo stadio era compreso all'interno delle prime due fasi.

ERRORI ED ABUSI DELLA DIREZIONE DEL PERSONALE:

Il caso di mobbing diventa pubblico e spesso viene favorito dagli errori di valutazione da parte dell'Ufficio del Personale. La fase precedente, che porta in malattia la vittima, è la preparazione di questa fase, in quanto le frequenti assenze per malattia insospettiscono l'Amministrazione del Personale.

SERIO AGGRAVAMENTO DELLA SALUTE PSICO-FISICA DELLA VITTIMA:

In questa fase il mobbizzato entra in una situazione di vera disperazione. Generalmente soffre di forme depressive più o meno gravi e si cura con psicofarmaci e terapie, che producono effetti palliativi, in quanto il problema sul lavoro resta, e tende ad aggravarsi. Gli errori da parte dell'amministrazione infatti sono di solito dovuti alla mancanza di conoscenza del fenomeno del mobbing e delle sue caratteristiche. Conseguentemente, i provvedimenti presi sono inadatti, e pericolosi per la vittima. Essa finisce col convincersi di essere la causa di tutto o di vivere in un mondo di ingiustizie contro cui nessuno può nulla, precipitando ancora di più nella depressione.

ESCLUSIONE DAL MONDO DEL LAVORO:

L'uscita della vittima dall'ambiente di lavoro, tramite dimissioni volontarie, licenziamento, ricorso al prepensionamento o anche con esiti traumatici quali il suicidio, lo sviluppo di manie ossessive, l'omicidio o la vendetta sul mobber. La depressione porta la vittima a cercare l'uscita con le dimissioni o licenziamento, una forma più grave può portare al prepensionamento o alla richiesta della pensione di invalidità. I casi di disperazione più seri si concludono, purtroppo, in atti estremi.

2. SOLUZIONI

Cosa possiamo fare per evitare l'insorgenza del mobbing?

Ed una volta che è entrato in azione, cosa possiamo fare di incisivo per trovare una soluzione?

Come possiamo evitare di restare vittime del mobbing e come possiamo difenderci, nel caso in cui ci coinvolga?

2.1 Prevenire è meglio che curare!

Occorre, innanzitutto, chiedersi se esistono motivi di crisi, quali siano i punti deboli del proprio ambiente, ecc...Ovvero partire dall'analisi dell'ambiente lavorativo (microsistema), per giungere, poi al singolo.

Infatti, sarebbe bene, almeno, comprendere:

- 1) Quali fattori scatenanti del mobbing potrebbero essere presenti nel nostro ambiente
- 2) Verificare la correttezza dell'organizzazione del proprio ufficio e se ci sono settori che presentano costantemente delle difficoltà
- 3) Prestare attenzione all'atmosfera dell'ambiente: prestiamo attenzione agli altri? Il clima è cordiale?.....
- 4) L'arrivo di nuove risorse, provoca timore o reazioni di paura ?
- 5) Siamo sensibilizzati al cambiamento ? Sappiano affrontare i conflitti?
- 6) Come sono i nostri rapporti sociali in azienda?
- 7) Quale valutazione diamo alla nostra autostima?
- 8)

Tali domande devono essere spunto, per dare il via al miglioramento di se stessi, un miglioramento che deve rivolgersi su più fronti, sia professionali che umani. Potremo parlare di rinnovamento della persona, partendo, ad esempio, dal migliorare la comunicazione con i colleghi, arricchendola di nuovi significati, ad una miglior gestione delle emozioni, alla definizione dei limiti, nostri e degli altri. Soprattutto focalizzare che cosa vogliamo dagli altri e che cosa gli altri si aspettano da noi.

2.2 Cosa è possibile fare in caso di mobbing

STRATEGIA 1: STABILIZZARE I PENSIERI

Un aiuto insostituibile è dato dal “diario del mobbing”, ovvero, l’annotazione giornaliera delle proprie osservazioni in modo dettagliato, per disciplinare i propri pensieri ed affrontare meglio disturbi e ferite che ci colpiscono.

Consigli utili possono essere:

- 1) Imparare a conservare la calma
- 2) Imparare a controllare i pensieri
- 3) Adottare nuovi schemi di pensiero
- 4) Prendersi degli spazi per se stessi
- 5) Rafforzare la coscienza del proprio valore
- 6) Migliorare il proprio atteggiamento

STRATEGIA 2: NON LASCIARSI IMPORRE IL RUOLO DEL PERDENTE

Fanno parte di questo gruppo tutti quegli interventi che tendono ad evitare il “blocco” della situazione, tra i quali anche il sorprendere l’avversario, cercare alleati, chiedere aiuto...

STRATEGIA 3: LOTTA A TUTTO CAMPO

- 1) Pianificare
- 2) Essere coerenti
- 3) Essere corretti

STRATEGIA 4: FARSI AIUTARE

- 1) Sul piano personale (famiglia, amici)
- 2) In azienda (colleghi)
- 3) All’esterno (Sindacati e centri di assistenza)
- 4) Sul piano terapeutico
- 5) Nei gruppi di auto-aiuto
- 6) Adire le vie legali

3. LA TUTELA GIURIDICA DEL LAVORATORE

Il fenomeno del mobbing sta assumendo sempre maggior interesse sia a livello italiano che internazionale per le sue possibili, gravi conseguenze sulla salute psicofisica dei lavoratori. L'ordinamento giuridico italiano non si è tuttavia ancora dotato di una specifica disciplina in materia, lasciando alla giurisprudenza il compito di garantire una tutela efficace dei lavoratori.

Esaminando il quadro normativo attualmente vigente e gli orientamenti della giurisprudenza, è d'obbligo citare la sentenza della **Corte Costituzionale n. 359/2003**, che ha dichiarato l'incostituzionalità della **Legge sul mobbing della Regione Lazio dell'11 luglio 2002, n.16** e la **Circolare INAIL del 17 dicembre 2003, n.71**, che ha incluso le patologie derivanti da costrittività organizzativa sul lavoro.

3.1 Breve quadro legale

In assenza di una specifica disciplina sul mobbing, la giurisprudenza ricostruisce un quadro di riferimento a tutela dei lavoratori vittime di mobbing, in base alle previsioni di cui all'**art.2087 c.c.**, chiave di volta del sistema di tutela e sicurezza sul lavoro, secondo cui l'imprenditore è tenuto ad adottare nell'esercizio dell'impresa le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro.

La giurisprudenza poi, ha fatto riferimento all'**art.32 comma I Cost.** secondo cui la Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo ed interesse della collettività, nonché all'**art.2043 c.c.** che regola la responsabilità extracontrattuale.

In base a queste fonti, la giurisprudenza ha individuato dei comportamenti tipici che caratterizzano il mobbing, nonché i criteri che debbono essere seguiti dal Giudice per verificare la sussistenza della fattispecie del caso concreto.

Le novità in materia di mobbing sono:

- 1) La Legge Regionale Lazio, dichiarata incostituzionale**
- 2) La circolare INAIL che riconosce l'indennizzabilità delle lesioni da mobbing**

Una recente pronuncia del **Tribunale di Milano** ci aiuta a riassumere e puntualizzare gli elementi caratterizzanti il mobbing, che sono:

- 1) aggressione e persecuzione di carattere psicologico
- 2) frequenza, sistematicità e durata nel tempo
- 3) andamento progressivo
- 4) conseguenze patologiche

Il **Tribunale di Forlì** aggiunge un'osservazione interessante, ovvero che il mobbing deve individuarsi in base *ai requisiti richiesti dalla psicologia del lavoro internazionale e nazionale*, lasciando quindi uno spazio aperto per l'individuazione di ulteriori fattispecie, oltre a quelle già considerate. In effetti il mobbing è una fattispecie aperta

ovvero può esplicitarsi in diversi atti e comportamenti, difficilmente identificabili una volta per tutte.

Tra i diversi casi di mobbing, i casi che più frequentemente hanno interessato la giurisprudenza, sono:

- . trasferimenti ingiustificati
- . emarginazioni ed isolamenti
- . dequalificazioni, demansionamenti, svuotamenti delle mansioni
- . sottrazioni compiti e responsabilità
- . continui sovraccarichi di lavoro
- . continui ed ingiustificati richiami
- . molestie sessuali

3.2 la Legge della Regione Lazio

La Legge 11 luglio 2002, n.16 della regione Lazio, intitolata “Disposizioni per prevenire e contrastare il mobbing nei luoghi di lavoro”, è il primo tentativo di fornire una normativa specifica del fenomeno, ma non ha passato il vaglio della corte costituzionale, che con sentenza n.359/2003, su ricorso presentato dall’attuale Governo, ne ha dichiarato l’incostituzionalità.

Essa definisce il mobbing come “insieme di atti e comportamenti discriminatori o vessatori protratti nel tempo, posti in essere nei confronti del dipendente pubblico o privato, da parte del datore di lavoro o da altri colleghi, che diviene vera e propria forma di persecuzione psicologica o di violenza morale”. La parte più interessante della Legge è quella che individua una serie di comportamenti specifici configuranti il mobbing. L’elencazione serve da “bussola” per i giudici in caso di lamentato mobbing.

Per citare alcuni atti presenti nell’elenco in questione:

- . calunnie e molestie
- . maltrattamenti verbali ed offese personali
- . critiche immotivate ed atteggiamenti ostili
-

Essa, inoltre, prevede l’istituzione da parte delle ASL di appositi Centri Anti-mobbing con il compito di fornire adeguata assistenza ai lavoratori. Inoltre, l’art.6 prevede, inoltre, un Osservatorio Regionale per lo studio ed il monitoraggio del fenomeno.

La Legge in questione non ha, però, passato il vaglio della Corte Costituzionale che con sentenza n.359/2003 ha accolto il ricorso con cui il Governo aveva sollevato questione di legittimità costituzionale. In estrema sintesi: è stata dichiarata incostituzionale perché:

- 1) Tratta argomenti contemplati dall’ordinamento civile
- 2) Concerne la tutela e la sicurezza nel lavoro, nonché della salute (spetta allo Stato dettare tali principi fondamentali)

- 3) Prevedendo una vera e propria diffida nei confronti del datore di lavoro, oltre a configurare l'inadempimento del datore di lavoro, è in contrasto con la competenza legislativa esclusiva dello Stato, qualora il datore di lavoro sia una P.A. o un ente pubblico nazionale
- 4) Consente al Centro Anti-mobbing di formulare una diagnosi e di avviare il lavoratore al servizio sanitario specialistico incidendo sulla disciplina dei profili fondamentali della tutela della salute e della tutela e sicurezza del lavoro.

Il legislatore regionale ha ritenuto di poter fornire autonomamente la nozione giuridica di un fenomeno (il mobbing) che, già individuato da altre branche delle scienze sociali, non è tuttavia ignorato nel nostro ordinamento statale, pur non essendo ancora emerso come oggetto di una disciplina specifica. Contenendo una definizione generale del mobbing che costituisce il fondamento di tutte le altre singole disposizioni, la Legge è stata ritenuta viziata da illegittimità costituzionale. E' prevista, comunque, la possibilità di interventi legislativi regionali in materia di mobbing, nei limiti della legislazione statale.

3.3 La Circolare INAIL del 17 DICEMBRE 2003, N.73

“Disturbi psichici da costrittività organizzativa sul lavoro”

Sancisce l'inclusione delle patologie derivanti da comportamenti “mobbizzanti” tra le malattie professionali indennizzabili dall'ente, stabilendo le modalità e le condizioni alle quali è condizionato il riconoscimento del diritto alla prestazione previdenziale. Come la Legge Regionale Lazio, anche la Circolare individua comportamenti che configurano il mobbing, ed ha valore orientativo e non pregiudica il fatto che altri comportamenti possano provocare patologie da mobbing.

Indichiamo alcuni comportamenti:

- . Marginalizzazione attività lavorativa
- . Svuotamento mansioni
- . Ripetuti trasferimenti ingiustificati
- . Impedimento sistematico e strutturale all'accesso a notizie
-

Tra le fattispecie indennizzabili la circolare include il “mobbing strategico”, ricollegabile a finalità lavorative (esempio: mobbing finalizzato ad ottenere le dimissioni del lavoratore).

Le fattispecie indicate dalla Circolare INAIL sono simili a quelle indicate dalla Legge Regionale Lazio. E' da sottolineare il rilievo posto in relazione alla mancata assegnazione dei mezzi di lavoro necessari per il normale svolgimento dell'attività (esempio: computer, telefono, fax), nonché alla mancata assegnazione di compiti lavorativi con conseguente inattività del dipendente.

Il mobbing è una vera e propria malattia professionale, per cui il dipendente affetto da depressione, ansia, stress può dietro presentazione di certificato medico, assentarsi per malattia.

3.4 Quadro normativo e novità introdotte dall'INAIL

Le malattie professionali indennizzabili si dividono in:

- . Tabellate a rischio specifico (il lavoratore può giovare della presunzione legale di causalità tra attività lavorativa e insorgenza della malattia)
- . Non tabellate a rischio generico (il lavoratore deve provare la sussistenza della malattia ed il nesso causale tra questa e l'attività lavorativa).

Il DLgs. 23 febbraio 2000 n.38 ha regolamentato l'indennizzabilità del danno biologico derivante da causa lavorativa, definito come lesione all'integrità psicofisica del lavoratore, suscettibile di valutazione medico-legale.

Tra le malattie non tabellate, rientrano anche le sintomatologie ricollegabili a fenomeni di mobbing aziendale. I disturbi psichici possono essere considerati di origine professionale solo se sono causati, o concausati in modo prevalente, da specifiche e particolari condizioni dell'attività e della organizzazione del lavoro, ovvero in presenza di situazioni di incongruenza delle scelte in ambito organizzativo che la circolare definisce "*costrittività organizzativa*".

L'INAIL procede a verifiche e controlli in ordine alla veridicità di quanto lamentato dall'assicurato. Poiché trattasi di malattia "non tabellata", il lavoratore deve provare, con documenti probatori:

- . L'esistenza della malattia professionale
- . La sussistenza di comportamenti mobbizzanti
- . Il nesso causale tra malattia e lavoro svolto

Spesso è difficile per il lavoratore produrre prove documentali sufficienti, pertanto, la circolare prevede che l'INAIL effettui delle indagini ispettive per raccogliere prove testimoniali dei colleghi, del datore di lavoro, del responsabile dei servizi di prevenzione e di protezione delle aziende e di altre persone informate dei fatti.

L'INAIL può anche utilizzare ulteriori elementi derivanti da precedenti accertamenti emersi, ad esempio, in sede di vigilanza ispettiva da parte delle ASL.

Vi sono dunque due fasi ispettive obbligatorie:

- 1) Fase di indagine sanitaria condotta dalle ASL
- 2) Indagine degli ispettori INAIL (se la prima fase evidenzia elementi mobbizzanti).

La Circolare traccia un iter diagnostico molto rigoroso per stabilire il quadro diagnostico preciso del soggetto.

La diagnosi si inquadra come *Sindrome da Disadattamento Cronico*, classificata come lieve, moderata o severa o come *Sindrome post-traumatica da stress cronico*.

Il lavoratore, inoltre, può agire in giudizio al fine di ottenere la cessazione dei comportamenti mobbizzanti, nonché il risarcimento del danno patito.

Spetta al datore di lavoro dimostrare di aver posto in essere tutte le misure necessarie per tutelare l'integrità psico-fisica del dipendente, mentre spetta al lavoratore dimostrare l'esistenza del nesso causale tra l'evento lesivo ed il comportamento del datore di lavoro.

Se il datore di lavoro si discolperà e dimostrerà che la condotta del dipendente non era prevedibile e prevenibile, non sarà tenuto al risarcimento del danno.

I danni risarcibili al lavoratore sono:

- 1) Danno patrimoniale (incidono sulle capacità di guadagno)
- 2) Danno alla professionalità (mancata acquisizione di capacità, perdita di ulteriori chance...)
- 3) Danno biologico (disturbi al sistema nervoso con somatizzazioni)
- 4) Danno morale (lesioni morali e personali dovute alla mancata osservanza di obblighi di sicurezza, da parte del datore di lavoro)
- 5) Danno esistenziale (aggressioni alla sfera della dignità)

Il lavoratore che non ritenga di poter protrarre oltre il rapporto di lavoro, causa di prostrazione psicologica e fisica, può rassegnare le dimissioni per giusta causa, con diritto all'indennità sostitutiva del preavviso.

In questi casi, però, il lavoratore può ottenere **l'annullamento delle dimissioni (art. 428 c.c.)**, per incapacità di intendere e di volere, per cui, secondo la giurisprudenza non occorre la totale privazione delle facoltà intellettive e volitive, essendo sufficiente la menomazione di esse, come nel caso del mobbed che vede la propria capacità decisionale menomata dal comportamento persecutorio del datore di lavoro.

Approfondimenti su Internet

Elenco principali siti Internet per approfondimenti sul fenomeno

1. www.amblav.it

Ambiente e Lavoro

2. www.agency.osha.eu.it

Agenzia Europea per la sicurezza e la Salute sul Lavoro

3. www.arsed.it

ARS Edizioni informatiche in materia di legislazione e normativa sulla sicurezza del lavoro

4. www.eurofound.ie

European Foundation for the improvement of Living and Working Conditions, Dublin

5. www.europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/com2002_it.pdf

Comunicazione Commissione Europea: Adattarsi alle trasformazioni del lavoro e della società: una nuova strategia comunitaria per la salute e la sicurezza 2002-2006.

6. www.inail.it

Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro

7. www.ispesl.it

Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza sul Lavoro