

UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI FIRENZE

FACOLTA' DI SCIENZE POLITICHE

"CESARE ALFIERI"

CORSO DI LAUREA IN SCIENZE POLITICHE

Materia:

Sociologia dei Processi Culturali

ELEMENTI PER UNA FENOMENOLOGIA DEL MOBBING:

UN FENOMENO MODERNO CON RADICI ANTICHE

Relatore:

Prof. Giovanni Bechelloni

Candidata:

Elena Borgognoni

Anno Accademico 2002/2003

A mio padre Giacinto (Lizzano, Bologna, 1943 - Pistoia, 1993)

INDICE

05 Introduzione

15 Capitolo Primo

Che cos'è il Mobbing?

1.1 Definizione di Mobbing 15; 1.2 Le teorie sul Mobbing 21; 1.3 Le cause del Mobbing 27; 1.4 Il Mobbing e le trasformazioni del mondo del lavoro e dell'economia 36.

43 Capitolo Secondo

Aspetti socio – psicologici del Mobbing

2.1 La persecuzione del lavoratore 43; 2.2 Il Mobbing come la guerra: una interessante comparazione 46; 2.3 Chi è la vittima di Mobbing? 50; 2.4 Identikit della vittima “ideale” di Mobbing 53; 2.5 Le conseguenze psico – fisiche del Mobbing sulla vittima 60; 2.6 Il doppio Mobbing e l'epilogo finale 64; 2.7 Cosa rimane del Mobbing dopo le dimissioni del lavoratore 67; 2.8 Chi è l'aggressore? 69; 2.9 Il Mobbing come strategia aziendale e le conseguenze per l'azienda 74; 2.10 Le conseguenze del Mobbing sulla società 79; 2.11 Mobbing o normale conflitto sul lavoro? 80; 2.12 I giovani e il Mobbing 85; 2.13 Il Mobbing culturale 89; 2.14 Le molestie sessuali 97; 2.15 Come difendersi dal Mobbing: alcuni consigli dati dagli esperti 101.

109 Capitolo Terzo

Aspetti giuridici del Mobbing

3.1 La tutela civile 109; 3.2 I danni derivanti dal Mobbing 113; 3.3 La tutela penale 115; 3.4 L'onere della prova nei casi di Mobbing 116; 3.5 Le proposte di legge in Italia 119; 3.6 Legislazioni sul Mobbing in Europa

127; 3.7 Il codice di condotta dell'Azienda USL 10 di Firenze 132; 3.8 Il Mobbing nel pubblico impiego 137.

143 Capitolo Quarto

Cifre, opinioni e strutture che si occupano di Mobbing

4.1 Come i mass media affrontano il Mobbing 143; 4.2 L'associazione PRIMA 155; 4.3 Il ruolo del medico del lavoro 157; 4.4 Il gruppo di lavoro "Mobbing" presso il PISSL di Scandicci 162; 4.5 Il ruolo del sindacato 174; 4.6 Le cifre del Mobbing 212.

215 Conclusioni

227 Appendice

Altre storie di Mobbing 227; Il questionario di Mobbing LIPT modificato 248; Il Convegno sul Mobbing di Firenze 279.

285 Bibliografia

289 Ringraziamenti

INTRODUZIONE

Il concetto di Mobbing riguarda un tema di non facile definizione e di grande attualità, visto che se ne parla molto da qualche anno.

Il nostro intento è quello di analizzare questo fenomeno sia sotto il profilo sociologico, sia sotto il profilo giuridico cercando di comprendere le caratteristiche, le cause, le finalità di questa violenza psicologica sui lavoratori.

Il nostro lavoro si dipana attraverso quattro percorsi principali: nel primo capitolo cercheremo di definire questo fenomeno ed elencheremo le più importanti teorie frutto del lavoro di psicologi, sociologi, esperti in relazioni industriali, psichiatri.

Poi, cercheremo di capire le cause del Mobbing e perché si sviluppa all'interno di uffici e officine causando traumi, umiliazioni, aggressioni che si concentrano su un soggetto che si trova in una situazione di inferiorità strategica.

Concluderemo il primo capitolo analizzando le relazioni tra Mobbing e le trasformazioni avvenute negli ultimi decenni nel mondo del lavoro e dell'economia, facendo riferimento in particolare al concetto di globalizzazione.

Nel secondo capitolo, faremo un'analisi degli aspetti sociologici, tenendo conto anche della psicologia e della medicina del lavoro.

In primis, saranno analizzate le conseguenze dannose del Mobbing sulla vittima e cercheremo di capire chi è il mobbizzato, quali doti caratteriali generalmente possiede e quali sono le professioni a "rischio Mobbing."

Faremo anche un riassunto degli effetti negativi che il Mobbing provoca nel corpo e nella psiche del lavoratore che ne diventa il bersaglio.

Poi, faremo luce su un tipo particolare di Mobbing, inteso come strategia aziendale che mira all'eliminazione di un lavoratore per i più svariati motivi: il Bossing.

Il Mobbing è innanzitutto un rapporto tra persone, un'interazione sociale, quindi non possiamo concentrare la nostra attenzione solo sulla "vittima", ma dobbiamo anche analizzare la figura di colui che fa violenza, cioè il "*mobber*" e cercare di comprenderne le motivazioni.

Soprattutto sarà interessante scoprire quali sono le principali azioni mobbizzanti messe in atto dal mobber allo scopo di eliminare un lavoratore.

Nell'ultimo Convegno sul Mobbing, tenutosi a Firenze nel maggio 2003 al quale hanno partecipato docenti universitari esperti in questo settore, è emerso che le azioni maggiormente utilizzate dal mobber sono: le maldicenze, la costante critica del lavoro della vittima, spostamenti continui in succursali isolate, calunnie, assegnazione di mansioni noiose e dequalificanti, oppure al contrario, turni massacranti e assegnazione di compiti che non si è in grado di svolgere, ecc.¹

In breve, si tratta di vere e proprie strategie di persecuzione ed esclusione del lavoratore non più desiderabile.

Il nostro lavoro proseguirà analizzando le conseguenze del Mobbing sull'azienda e sul mobber stesso.

L'azienda che pratica Mobbing spesso non si rende conto dei notevoli costi che deve sopportare in termini di tempo perso (perché il mobber, invece di lavorare, impiega il 15% del proprio tempo a molestare), in termini di rendimento (perché il Mobbing peggiora il morale dell'azienda), in termini economici (perché l'azienda deve sostenere i costi per eventuali cause civili, costi per sostituire il lavoratore, ecc.).

¹ Riferimento alla relazione introduttiva del Prof. Salvatore Mazzamuto dell'Università di Roma all'apertura del Convegno sul Mobbing a Firenze, organizzato dalla Cassa di Risparmio di Firenze e dalla Fondazione Cesifin "Alberto Predieri", maggio 2003.

Il Mobbing produce anche delle serie conseguenze per l'intera società a causa delle sue ricadute sui contribuenti e gli stessi economisti si rendono conto che il Mobbing rappresenta un pericolo per le casse dello Stato.

Ma vi sono anche delle conseguenze per il mobber, soprattutto in termini di stress.²

Infatti, il mobber occupa una buona parte del proprio tempo a pensare, realizzare e verificare i risultati dei suoi progetti.

Se i suoi progetti falliscono, il mobber entra in una fase di delusione e tensione per la mancata realizzazione dei suoi piani.

Se il mobber è un collega, tutto ciò sarà amplificato dalla paura di essere scoperto dai propri superiori e punito.

Molte volte, e soprattutto nei paesi dell'Europa del nord, il Mobbing viene praticato dal "vicino di scrivania" per semplice invidia o gelosia nei confronti di un collega magari più bravo e competente.

Essendo l'invidia un meccanismo di difesa, una specie di fuga per evitare il confronto, il collega invidioso scruta con sospetto il lavoratore che emerge grazie alle sue capacità e, sentendosi minacciato, lo colpisce in vari modi, prima di tutto con la maldicenza.

Altre volte, invece, le vittime del Mobbing sono semplicemente i più deboli che divengono il "capro espiatorio" dell'ufficio od officina: l'immigrato, il giovane appena diplomato, il gay, la donna.

Nonostante la donna abbia compiuto dei passi da gigante nel mondo del lavoro, rimane molto spesso in una posizione inferiore rispetto all'uomo.

Per questo, abbiamo voluto dedicare un apposito paragrafo alle discriminazioni sessuali e molestie sessuali di cui la vittima è la donna.

Le molestie sessuali sono un ambito a sé stante rispetto al tema del Mobbing, ma riteniamo giusto trattarle perché si tratta pur sempre di violenza gratuita perpetrata nei confronti delle donne

² H. Ege, M. Lancioni, (1998), Stress e Mobbing, Pitagora Editrice, Bologna.

Le femministe vedono nella molestia sessuale un sinonimo di violenza; la giurista americana Catherine McKinnon sostiene che la molestia sessuale ha origine in un “*ambiente naturale ostile*” che denomina “*la zona grigia*”.³

Si tratta di un fenomeno in continua crescita visto che, secondo una statistica riportata sul “New York Time” del 23 dicembre 1993, il 75% delle donne - medico sostiene di essere state oggetto di molestie sessuali da parte dei loro pazienti.

Ritornando invece sul tema più specifico del Mobbing, daremo una particolare importanza al concetto di Mobbing culturale, concentrandoci sugli interessanti studi compiuti da Harald Ege in Italia.

Harald Ege è uno psicologo del lavoro nonché specialista in relazioni industriali ed ha fondato a Bologna l’associazione “PRIMA”⁴ che si occupa di assistenza alle vittime di Mobbing.

Secondo il ricercatore tedesco, il Mobbing è strettamente legato ai valori predominanti nei diversi paesi e nelle diverse civiltà.⁵

Sono tanti i fattori che determinano il “contesto culturale”, ossia le cose in cui gli abitanti di un certo paese credono e in base alle quali decidono le proprie azioni.

Noi cercheremo di capire le caratteristiche del Mobbing in Italia e le sue relazioni con i valori fondamentali della cultura del nostro paese.

L’Italia, infatti, presenta due caratteristiche che la differenziano notevolmente dagli altri paesi europei: il legame parentale molto marcato e le mancate profonde trasformazioni legate all’umanizzazione del posto di lavoro, avvenute nel Nord Europa negli anni ’70.

³ Tratto dall’opera “La tentazione dell’innocenza” di P. Bruckner, (2001), Ipermedium Libri, Napoli, pp.154-155.

⁴ Si tratta di un’organizzazione no profit nata nel 1996 che si è occupata per prima di Mobbing in Italia. Per maggiori informazioni, cfr. capitolo 4, paragrafo 4.2.

⁵ H. Ege, (1997), Il Mobbing in Italia: introduzione al Mobbing culturale, Pitagora Editrice, Bologna.

Il Dottor Harald Ege ha dato un contributo interessante nell'elaborazione di strategie anti - Mobbing e noi andremo ad analizzare le tecniche di autodifesa che il lavoratore mobbizzato può mettere in atto.⁶

Il nostro discorso, poi, si allargherà al mondo dei giovani e cercheremo di identificare la differenza tra giovani mobbizzati e giovani sfruttati dalla cosiddetta “*New Economy*”.

Il mercato del lavoro ha subito enormi trasformazioni negli ultimi decenni con l'estinzione del mito del “posto fisso” e la crescita di lavori atipici svolti soprattutto dai giovani, con la diffusione di contratti sempre più precari.

Si deve evitare, però, di cadere in una trappola: è vero che il Mobbing è un fenomeno in costante crescita, ma non bisogna generalizzare, nel senso che un normale conflitto sul lavoro certo non rappresenta un caso di Mobbing.

Affinché si possa parlare di Mobbing, ci devono essere delle particolari condizioni e noi cercheremo di capire la distinzione tra i reali casi di Mobbing e i normali conflitti interpersonali che si vengono a manifestare all'interno di uffici ed officine.

A questo riguardo, è illuminante lo studio svolto da Heinz Leymann, ovvero il pioniere dell'analisi della violenza psicologica sul luogo del lavoro.⁷

Con il suo “Modello delle Fasi”, Leymann ha descritto il Mobbing in maniera scientifica, seguendo un preciso schema sequenziale che differenzia i diversi stadi in cui si trova l'individuo mentre subisce le strategie di persecuzione.

Bisogna quindi fare attenzione e cercare di liberarsi dalla trappola del *falso vittimismo* allo scopo di ottenere qualsiasi tipo di vantaggio visto che, una caratteristica della società moderna, è proprio questa *vittimizzazione* che si

⁶ H. Ege, (2001), *Mobbing: conoscerlo per vincerlo*, Franco Angeli, Milano.

⁷ H. Leymann, *The Mobbing Encyclopedia*, in <http://www.leymann.se>.

presenta come una strategia di intimidazione degli altri, fatta attraverso l'esibizione delle proprie sofferenze.⁸

Proseguiremo la nostra ricerca occupandoci degli aspetti giuridici del Mobbing sia in ambito civile che penale, in particolare al concetto di onere della prova nei casi di Mobbing e al concetto di danno biologico risarcibile innanzi al giudice ordinario.

Le lesioni, infatti, devono essere provate in giudizio.

In mancanza di una definizione legale, il Mobbing è difficilmente dimostrabile, ma una cosa è certa: il Mobbing è un comportamento che porta a un danno biologico⁹.

Ci soffermeremo soprattutto sulle proposte di legge in Italia e precisamente:

il disegno di legge numero 4265 del 1999 del senatore Tapparo; il disegno di legge numero 1813 del 1996 del deputato Cicu, il progetto di legge numero 6410 del 1999 del deputato Benvenuto, il progetto di legge numero 4313 del 1999 del senatore De Luca, il disegno di legge numero 4512 del 2000 del senatore Tomassini, il disegno di legge numero 4802 del 2000 del senatore Magnalbò, il disegno di legge numero 6667 del 2000 del deputato Fiori, il progetto di legge regionale del Piemonte, numero 6603.

Poi, prenderemo in considerazione la questione a livello europeo, analizzando le disposizioni relative al Mobbing emanate nel 1993 in Svezia¹⁰ (e in altri paesi europei): qui si cerca di reprimere anche le *“eventuali carenze di cooperazione che possono costituire il terreno adatto all'insorgere di qualche forma di persecuzione psicologica durante l'attività lavorativa.”*

⁸ P. Bruckner, (2001), La tentazione dell'innocenza, Ipermedium Libri, Napoli, in Prefazione all'Edizione Italiana, pag. XIV.

⁹ Riferimento all'intervento del Prof. Carinci dell'Università di Bologna, durante il Convegno sul Mobbing organizzato dalla Cassa di Risparmio di Firenze e dalla Fondazione Cesifin “Alberto Predieri”, maggio 2003.

¹⁰ in <http://www.cgil.it/salutesicurezza/mob>.

La situazione internazionale è incoraggiante perché anche la Germania e la Svizzera si sono dotate negli anni passati di leggi per combattere la violenza psicologica sul posto di lavoro.

Inoltre, analizzeremo la Risoluzione del Parlamento Europeo del 2001: l'indirizzo è chiaro, le nuove direttive contro il Mobbing saranno presto inserite nel contesto delle politiche europee contro le discriminazioni lavorative e, soprattutto, raccomanda agli stati membri l'attuazione di politiche di prevenzione efficaci.

A questo riguardo, l'Azienda USL 10 di Firenze ha attuato, rifacendosi anche alla Risoluzione sopracitata, un codice di condotta per la prevenzione delle molestie morali nei luoghi di lavoro che andremo ad analizzare in quanto costituisce un brillante esempio di una nuova sensibilizzazione al problema del clima relazionale negli ambienti lavorativi.

Concluderemo la parte giuridica analizzando il Mobbing nel pubblico impiego, cercando di definire il concetto di danno erariale e il ruolo della Corte dei Conti in questa problematica lavorativa e sociale di grande importanza.

Nell'ultima parte del nostro lavoro ci occuperemo di fatti concreti di Mobbing, di storie vissute raccolte presso i sindacati (e non solo), che svolgono un ruolo importante in questo settore.¹¹

Negli ultimi anni in Italia sono partite varie inchieste sindacali per riuscire a comprendere l'entità del fenomeno; molte sono le vittime di Mobbing che si rivolgono ai sindacati per trovare risposte, chiedere aiuto per iniziare una vertenza, avere maggiori informazioni sui propri diritti.

Poi ci sposteremo ad analizzare gli altri "alleati" delle vittime di Mobbing: i medici del lavoro.

Da qualche anno la categoria medica italiana sta acquisendo consapevolezza del problema Mobbing e a Milano esiste il "Centro di

¹¹ Ci riferiamo alla CGIL di Pistoia, alla UIL di Pistoia, alla CGIL di Firenze.

Disadattamento Lavorativo” guidato dal Prof. Gilioli che affronta gli aspetti medico – psicologici in diverse maniere, tra cui la diagnosi e la terapia sui pazienti, con la didattica individuale e di gruppo.

Faremo riferimento anche all’Azienda Sanitaria Locale di Scandicci che nell’anno in corso ha costituito un gruppo di lavoro al suo interno che si occupa della violenza psicologica sui lavoratori.

Cercheremo, inoltre, di capire come i mass media si occupano di questo fenomeno: ultimamente, i quotidiani e le riviste hanno scoperto il Mobbing e lo propongono ai loro lettori concentrandosi su singole storie e trattandolo come un fenomeno sociale in continua crescita.

Un altro nostro importante obiettivo è quello di capire il numero dei lavoratori mobbizzati in Italia e in Europa, mediante l’uso di vari sondaggi e statistiche.

Le ultime statistiche ci mostrano il Mobbing come fenomeno dilagante; si stima che ogni anno in Italia ci siano 120.000 nuovi mobbizzati.¹²

Secondo Harald Ege, la percentuale dei lavoratori italiani mobbizzati si aggira intorno al 6%.

Questo numero andrebbe raddoppiato prendendo in considerazione i “mobbizzati sommersi”, cioè tutti coloro che vivono una situazione lavorativa precaria e che “sopportano” le azioni mobbizzanti contro di loro per il disperato bisogno di non perdere il posto di lavoro.

In conclusione, gli obiettivi che l’indagine si prefigge sono così sintetizzabili:

- 1) definizione di Mobbing;
- 2) analisi degli strumenti giuridici per combattere il Mobbing;
- 3) analisi delle modalità di prevenzione del Mobbing;

¹² A.A. Casilli, (2000), Stop Mobbing: resistere alla violenza psicologica sul luogo di lavoro, Derive Approdi, Roma, pp.38-39.

4) definizione delle cause del Mobbing, cercando di capire se si tratta di un fenomeno che è sempre esistito oppure di un fenomeno che è emerso solo negli ultimi tempi;

5) cercare di comprendere perché in Italia ci sono molti casi di Mobbing e nonostante ciò, non è stata approvata nessuna legge che disciplini in maniera precisa e dettagliata il fenomeno.

CAPITOLO 1: CHE COS'E' IL MOBBING?

1.1) DEFINIZIONE DI MOBBING

Il termine “Mobbing” deriva dal verbo inglese “*to mob*” che letteralmente significa “assalire in massa, malmenare, aggredire”; questo termine rispecchia perfettamente il fenomeno in questione che porta all'emarginazione progressiva del lavoratore.¹³

E' stato usato per la prima volta da Konrad Lorenz nei suoi studi di etologia per indicare il comportamento di alcuni animali della stessa specie che si coalizzano contro un membro del gruppo e lo attaccano per escluderlo dalla comunità, portandolo talvolta fino alla morte.

L'esclusione avviene mediante un atto collettivo compiuto dal “branco” contro l'elemento indesiderato, magari quando un gruppo di uccelli più piccoli scatena una rissa per allontanare l'uccello più grande.

Questo termine è stato poi ripreso negli anni Ottanta dallo psicologo del lavoro Heinz Leymann, il quale lo ha applicato a un disturbo che aveva osservato in alcuni impiegati e operai svedesi, sottoposti a una serie di intensi traumi psicologici sul luogo di lavoro.

Leymann ha preso questo termine in prestito dall'etologia e ha cercato di definirlo in maniera chiara, tale da non alimentare confusione.

Il problema della giusta terminologia¹⁴ si pone, perché la maggior parte dell'opinione pubblica tende a confondere il Mobbing e ad equipararlo al bullismo della scuola o al nonnismo della caserma.

¹³ A. Gilioli, R. Gilioli, (2000), Cattivi capi, cattivi colleghi: come difendersi dal Mobbing e dal nuovo capitalismo selvaggio, Mondadori, Milano, pp.6-8.

¹⁴The Mobbing Encyclopaedia, in <http://www.leymann.se/English/11130E.HTM>.

Secondo lo psicologo tedesco, è indispensabile fare una netta distinzione tra il termine Bullying (o bullismo, nell'equivalente italiano) e il termine Mobbing.

Il bullismo riguarda esclusivamente i bambini e i teen – agers delle scuole e i giovani delle caserme (in questo caso si usa il termine “nonnismo”) e si concretizza con azioni aggressive fisiche e con atteggiamenti caratterizzati da grande brutalità.

Il bullismo si basa, quindi, sull'aggressione fisica e sulle minacce dirette fatte, generalmente, dal leader della classe nei confronti di coetanei più deboli.

Il termine Mobbing, invece, colpisce solo l'ambito lavorativo e riguarda esclusivamente persone adulte.

Lo studio di Leymann è partito dall'analisi del bullismo nelle scuole, ma si è poi allargato al mondo del lavoro, a partire dal 1984.

Lo studioso ha preferito adottare un termine differente perché, anche se con alcune caratteristiche in comune, si tratta di due fenomeni ben distinti.

Nel Mobbing, difficilmente si arriva ad una aggressione fisica, ma è presente solo un'aggressione psicologica fine e sottile, oppure azioni semi – dirette, più soft, che tendono a portare la vittima a un estremo isolamento.

La definizione di Mobbing fatta da Leymann è la seguente:

“Il terrore psicologico o Mobbing lavorativo consiste in una comunicazione ostile e non etica diretta in maniera sistematica da parte di uno o più individui generalmente contro un singolo che, a causa del Mobbing, è spinto in una posizione in cui è privo di appoggio e di difesa e lì costretto per mezzo di continue attività mobbizzanti. Queste azioni si verificano con una frequenza piuttosto alta (definizione statistica: almeno una volta alla settimana) e su un lungo periodo di tempo (definizione statistica: una durata di almeno sei mesi).¹⁵

¹⁵ Tratto da A. A. Casilli, (2000), Stop Mobbing: resistere alla violenza psicologica sul luogo di lavoro, Derive Approdi, Roma, pag.23

Leymann, quindi, parte dal presupposto che il Mobbing deriva da una comunicazione disastrosa che porta a un conflitto esagerato, fuori dai canoni del conflitto standard.

Il Mobbing nasce da un conflitto irrisolto: si può dedurre, quindi, che il Mobbing è un fenomeno antico quanto la società.

Secondo lo stesso Leymann, il conflitto nel mondo lavorativo che è sempre esistito, non è mai stato oggetto di studio da parte degli scienziati sociali che hanno posto la loro attenzione su altri tipi di conflitti: sono stati analizzati i grandi movimenti operai, le lotte operaie, i conflitti temporanei e poi risolti, ma non la violenza psicologica fatta sui dipendenti per indurli al licenziamento. Secondo il Professor Harald Ege, che per primo si è occupato di Mobbing in Italia, la definizione di Leymann deve essere riveduta e corretta.

Infatti, se un lavoratore viene sistematicamente “sbeffeggiato” tutti i giorni per quattro mesi, è da ritenersi sicuramente un mobbizzato, anche se non rientra nei canoni stabiliti da Leymann.

Ege ha dato diverse definizioni di Mobbing, tra le quali una sintetica che illustra bene il fenomeno di cui stiamo trattando:

“Con la parola Mobbing si intende una forma di terrore psicologico sul posto di lavoro, esercitata attraverso comportamenti aggressivi e vessatori ripetuti da parte di colleghi o superiori.”¹⁶

Esemplare è la comparazione che Harald Ege fa del Mobbing con la guerra, riprendendo la celeberrima opera “Vom Kriege” del generale Clausewitz.

In effetti, molti fattori in una situazione di Mobbing evocano l’immagine di una guerra: prima di tutto, i comportamenti ostili del mobber con le sue strategie di attacco e la ricerca di alleanze influenti; anche il mobbizzato, nella sua reazione attiva o passiva, si comporta in modo assimilabile a una roccaforte assediata, progettando tattiche difensive.

¹⁶ Ibidem, pag.22.

Quindi, un'altra definizione più complessa e articolata ci viene sempre dal Prof. Ege:

*“Il Mobbing è una guerra sul lavoro in cui, tramite violenza psicologica, fisica o morale, una o più vittime vengono costrette ad esaudire la volontà di uno o più aggressori. Questa violenza si esprime attraverso attacchi frequenti e duraturi che hanno lo scopo di danneggiare la salute, i canali di comunicazione, il flusso di informazioni, la reputazione e la professionalità della vittima. Le conseguenze psico - fisiche di un tale comportamento aggressivo risultano inevitabili per il mobbizzato.”*¹⁷

Il Mobbing, secondo Ege, è un fenomeno antico, che è sempre esistito, ma è conosciuto e studiato a livello scientifico solo da una ventina di anni.

Per genesi e definizione, si tratta di una situazione conflittuale prolungata che come tale, può originare nella vittima alterazioni psichiche o patologiche psicosomatiche, oppure può portare a un aggravamento di disturbi fisici preesistenti.

Il Mobbing, quindi, è la causa della eventuale malattia, non l'effetto, per cui non è assolutamente da confondersi con stress, depressione, disadattamento lavorativo.

Si accompagna generalmente allo stress, ma si può ben comprendere che non tutte le persone stressate sono mobbizzate.

Essendo inoltre un fenomeno tipico del mondo del lavoro, Ege così come Leymann, sostiene che non è identificabile con il bullismo della scuola o il nonnismo della caserma.¹⁸

Un altro studioso di questo fenomeno, Casilli, definisce così il Mobbing:

“Il Mobbing è un sistema di organizzazione produttiva dell'attività umana, consistente in una successione di episodi traumatici correlati l'uno con

¹⁷ H. Ege, (2001), *Mobbing: conoscerlo per vincerlo*, Franco Angeli, Milano, pp. 25-33.

¹⁸ H. Ege, in <http://www.mobbing-prima.it/har.htm>.

l'altro e aventi come scopo l'indebolimento delle resistenze psicologiche e la manipolazione della volontà del soggetto mobbizzato."¹⁹

Per la Msf Union (il sindacato inglese dei lavoratori della manifattura, della scienza e della finanza), il Mobbing consiste in una *“pratica persistente di danni, offese, intimidazioni o insulti, abusi di potere o ingiuste sanzioni disciplinari che induce in colui contro il quale è indirizzata sentimenti di rabbia, minaccia, umiliazione, vulnerabilità che mina la fiducia in sé stesso e può causare malattie da stress”*.

Tutte queste definizioni hanno un elemento comune: il Mobbing è un'aggressione psicologica, un vero e proprio trauma del lavoratore che per un lungo periodo di tempo è costretto a subire umiliazioni e manipolazione; è un sistema di regole condivise che si concentra su un soggetto che si trova in una situazione di inferiorità strategica.

Purtroppo si tratta di una malattia sociale sempre più grave, sempre più diffusa e ancora poco conosciuta.²⁰

Quando si parla di Mobbing, bisogna operare delle classificazioni tra *“Mobbing orizzontale”, “Mobbing verticale dall'alto verso il basso della gerarchia” e “Mobbing verticale dal basso verso l'alto”*.

Il Mobbing orizzontale si verifica quando un certo numero di colleghi emarginano qualcuno che, per qualche motivo, il gruppo non vuole.

Secondo le statistiche, in Italia questo tipo di Mobbing riguarda circa il 40% dei casi ed è frequente soprattutto in quegli uffici caratterizzati da inefficienza lavorativa, occupazioni alienanti e rapporti umani *“spersonalizzati.”*

Talvolta la molestia collettiva può essere una dinamica psicologica di branco quasi inconsapevole, diretta a scaricare su un *“capro espiatorio”* le tensioni del lavoro.

¹⁹ A. A. Casilli, (2000), Stop Mobbing: resistere alla violenza psicologica sul luogo di lavoro, Derive Approdi, Roma, pp. 22-23.

²⁰ A. Gilioli, R. Gilioli, (2000), Cattivi capi, cattivi colleghi: come difendersi dal Mobbing e dal nuovo capitalismo selvaggio, Mondadori, Milano, pp. 5-6.

Nel nostro paese è maggiormente diffuso il cosiddetto Mobbing verticale dall'alto verso il basso, chiamato anche "Bossing": si tratta di una vera e propria strategia aziendale fatta per rendere impossibile la vita di un dipendente sgradito, in modo da costringerlo a dimettersi.

Molto raro, anche se non impossibile, il Mobbing verticale dal basso verso l'alto, cioè il boicottaggio di un capo attuato da un gruppo compatto di subalterni: in Italia la stima si aggira sul 5%.

Ciò che hanno in comune tutte le varie categorie di Mobbing è l'isolamento sistematico della vittima, che si cerca di colpevolizzare, di mettere contro l'intero gruppo.

Il Mobbing è un fenomeno che si serve di tecniche antiche quanto la società, come la diffusione di maldicenze e notizie false per isolare e denigrare una persona.

Il fenomeno del passato che più si avvicina è l'usanza del "charivari" diffuso soprattutto in Francia e in Gran Bretagna.²¹

Un esempio classico di "charivari" è l'uomo ricco e anziano che sposa una ragazza, sottraendola al cosiddetto "mercato matrimoniale" dei giovani.

Quest'uomo non poteva più mettere piede in piazza, senza essere accolto da allusioni, ingiurie, ostilità, maldicenze da parte degli altri giovani.

In questo caso, il gruppo sociale faceva le sue vendette isolando il "corpo estraneo", in questo caso l'anziano sposo.

Ciò che degli antichi costumi resta nel Mobbing è la tecnica di progressiva e sistematica diffusione di maldicenze adatte ad isolare la vittima.

Per concludere, vogliamo porre l'accento su un altro termine che spesso viene usato ed erroneamente identificato con il Mobbing: "Harrassment" ma si connota come molestia sessuale o discriminazione razziale, quindi è una cosa diversa dal Mobbing vero e proprio.

²¹ S. Carrettin, N. Recupero, (2001), Il Mobbing in Italia: terrorismo psicologico nei rapporti di lavoro, Edizioni Dedalo, Bari, pp. 12-13.

Erede di questa tradizione è Marie France Hirigoyen²² che parla di “*molestia morale*”.

1.2) LE TEORIE SUL MOBBING

Il Mobbing è un fenomeno che si manifesta esclusivamente all'interno dei luoghi di lavoro e descrive la fenomenologia dei conflitti che vi accadono.

Gli attori che partecipano al Mobbing sono i mobbizzati e i mobber: i primi subiscono le conseguenze della violenza psicologica; i secondi effettuano le strategie persecutorie nei confronti dei primi.

Ci sono anche i cosiddetti “spettatori del Mobbing” che assistono al fenomeno e il Dottor Harald Ege li ha divisi in due categorie: i “*co - mobber*” che rafforzano e sostengono le azioni del mobber (ad esempio, se la strategia dell'aggressore è la calunnia, il *co - mobber* contribuisce a diffonderla negli uffici) e i “*side - mobber*” che, non solo appoggiano le azioni mobbizzanti, ma ne creano di nuove loro stessi.

Diciamo che questi ultimi, sono più attivi nel creare nuove azioni a danno della vittima.

Il primo ricercatore in assoluto che ha compiuto degli studi sul Mobbing è stato Heinz Leymann.

Nato in Germania nel 1932, si trasferisce in Svezia nel 1955 dove avvia i suoi studi sul Mobbing lavorativo, grazie ai fondi di ricerca del governo svedese.

Fonda una clinica per il trattamento delle malattie provocate dal Mobbing a Karlskrona che ha operato fino alla sua morte, avvenuta nel 1999.

Leymann ha sviluppato, alla fine degli anni Ottanta, un questionario come strumento di indagine chiamato “LIPT” ed un modello analitico denominato il “Modello delle Fasi”.²³

²² M. F. Hirigoyen, (2000), *Molestie morali: la violenza perversa nella famiglia e nel lavoro*, Einaudi Editore, Torino.

²³ Tratto da “Stress e Mobbing”, H. Ege, M. Lancioni, (1998), Pitagora Editrice, Bologna, pp. 35-38.

In quest'ultimo modello, il Mobbing viene descritto in maniera scientifica seguendo uno schema sequenziale che differenzia i diversi stadi in cui si trova l'individuo mentre subisce le strategie di persecuzione del mobber.

Nella prima fase, la relazione tra i dipendenti in un certo luogo di lavoro è caratterizzata dalla presenza di un conflitto latente, cioè non ancora esplicito.

E' difficile capire subito che si tratta di Mobbing perché i normali conflitti sul posto di lavoro sono quotidiani; generalmente il conflitto dipende da una forte invidia per un collega, oppure per motivi di competizione legati alla carriera.

La differenza fondamentale tra Mobbing e normale conflitto quotidiano è che quest'ultimo nasce, si sviluppa e si esaurisce nel giro di poco tempo, nel senso che non è ripetuto e reiterato per mesi o addirittura anni.

Nella seconda fase, il mobber applica le proprie strategie di persecuzione attraverso attacchi ripetuti e continuativi verso una singola persona o un singolo gruppo.

E' nella seconda fase che si inizia a capire che si sta trattando di Mobbing e non di un semplice conflitto interpersonale: la vittima viene stigmatizzata e su di lei inizia la persecuzione.

In un normale conflitto all'interno di un ufficio o un'officina, a volte la colpa ricade su un soggetto, a volte su un altro, secondo le proprie responsabilità, mentre nel Mobbing tutte le colpe ricadono esclusivamente sul mobbizzato.

Gli attacchi del mobber sono costanti nel tempo ed anche molto variegati e "creativi"; in questa fase avviene la "cristallizzazione" dei due ruoli "*mobber / mobbizzato*" nel senso che, anche un osservatore estraneo a quell'ambiente lavorativo, riesce a capire chi è la vittima e chi è l'aggressore con precisione.

Quando il conflitto esce dalla propria “nicchia” dove si è sviluppato e viene a conoscenza di molte altre parti come i parenti, gli amici, l’amministrazione del personale, allora si entra nella terza fase.

La vittima inizia spesso ad assentarsi per malattia ed è proprio in sua assenza che il mobber può gettare discredito sullo stesso lavoratore e creare nuove e più efficaci strategie di persecuzione da attuare appena il mobbizzato rientra a lavoro.

La vittima risente di questa situazione negativa anche in famiglia perché molto spesso la moglie o marito, i figli, credono di avere a che fare con una persona debole di carattere, che non sa affrontare le piccole conflittualità della vita quotidiana, mentre vorrebbe una persona forte che garantisca un futuro stabile.²⁴

Nella quarta ed ultima fase di questo modello, la vittima esce dal mondo del lavoro: ciò può avvenire in diverse maniere, come le dimissioni da parte della stessa vittima, il licenziamento da parte dell’azienda che può trovare un valido motivo come il continuo assenteismo o il calo di produttività legato al lavoratore, il prepensionamento.

Si devono anche prendere in considerazione due possibilità molto gravi che consistono nell’invalidità permanente e nel suicidio.

L’invalidità permanente potrebbe derivare da errori causati da mancanza di concentrazione, sabotaggi, aggressioni fisiche; mentre il caso estremo del suicidio dipende dal crollo interiore del lavoratore che si trova ad affrontare situazioni molto più grandi di lui.

Il modello a quattro fasi di Leymann è stato ripreso ed ampliato da Harald Ege per poter spiegare il Mobbing nella realtà specifica italiana.

Questo modello si chiama “Modello italiano Ege a sei fasi”.

Harald Ege è dottore di Ricerca in Psicologia del Lavoro e dell’Organizzazione e vive e lavora in Italia dagli anni Novanta.

²⁴ Si tratta del fenomeno del “doppio Mobbing”, per il quale si rimanda al capitolo 2, paragrafo 2.6.

Ha fondato a Bologna l'organizzazione no profit PRIMA (Associazione Italiana contro il Mobbing e lo Stress Psico - sociale), che si occupa di assistenza e formazione per le vittime della violenza psicologica sul lavoro. Secondo il ricercatore tedesco, il modello auspicato da Leymann è giusto, ma vale solo se applicato alla realtà svedese, dove Leymann ha operato per molti anni.

In Italia, invece, questo modello lascia troppi vuoti e punti interrogativi e le caratteristiche della situazione italiana si adattano male a questo schema a quattro fasi.

Infatti, l'organizzazione del lavoro italiana è completamente diversa da quella dei paesi scandinavi e della Germania ed il Dottor Ege nel suo studio, cerca di capire il perché di questa peculiarità del nostro paese.²⁵

Innanzitutto, in Italia esiste una pre - fase, una situazione iniziale del tutto sconosciuta nella cultura nordeuropea: il conflitto fisiologico normale ed accettato da tutti.

Una tipica azienda italiana è conflittuale, questa conflittualità fisiologica non costituisce Mobbing, ma è un terreno fertile al suo sviluppo.

Si pone come un conflitto generalizzato che vede tutti contro tutti, con banali diverbi d'opinione, tentativi di emergere sopra agli altri, piccole accuse.

Questa fase viene definita da Ege la "condizione zero".

Si può cercare di spiegare meglio questa situazione con un esempio fatto dallo stesso Ege: in un'azienda di servizi lavora un dipendente che chiamiamo fittiziamente Matteo, dove i tempi di consegna sono strettissimi e tutti i lavoratori sono sottoposti a superlavoro.

Matteo è uno di questi e si trova in momentanea difficoltà perché è indietro con il lavoro e nessun collega può aiutarlo perché è super - impegnato.

²⁵ H. Ege, (2001), Mobbing: conoscerlo per vincerlo, Franco Angeli, Milano, pp. 18-22.

L'azienda è anche caratterizzata da una profonda competitività e i dipendenti cercano di guadagnare il consenso del datore di lavoro e di ricevere possibilmente gratificazioni.

A causa di ciò, i rapporti personali tra i colleghi sono inesistenti e caratterizzati da una cortesia molto formale.

Da questa premessa, si passa alla prima fase che il Dottor Ege definisce “fase del conflitto mirato”.

E' a questo punto che il gruppo individua una vittima e verso di essa inizia a dirigersi la conflittualità generalizzata.

Il conflitto generale si incanala in una determinata direzione e verso una particolare persona, l'obiettivo diventa quello di “*fare le scarpe*” a un collega, cioè di distruggerlo.

Nel nostro esempio, Matteo riceve una gratificazione per aver portato a termine un importante lavoro.

Ciò porta ad una certa invidia nei colleghi che temono di essere surclassati e quindi la loro reazione è quella di isolarlo e di prenderlo in giro.

La seconda fase viene denominata “inizio del Mobbing” e si concretizza con il fatto che la vittima inizia a sentirsi a disagio con i colleghi perché percepisce un inasprimento nei suoi confronti e su di lei si scaricano tutte le colpe se qualcosa in ufficio non va bene.

Nel nostro esempio, Matteo viene accusato di stakanovismo, semplicemente perché ha svolto bene il suo lavoro e si impegna più degli altri.

Matteo non riesce a capire il perché della freddezza dei colleghi, che adesso lo identificano come un “capro espiatorio”.

La terza fase viene chiamata “primi sintomi psicosomatici” e, secondo Ege, è in questa fase che la vittima inizia ad accusare i primi problemi di salute come insonnia, disturbi digestivi, malattie della pelle, tachicardia.

Nel nostro esempio, Matteo inizia ad avvertire tremori alle gambe tutte le volte che entra in ufficio, non dorme più la notte ed entra in una fase di lieve depressione.

La quarta fase viene identificata con gli “errori ed abusi dell’Amministrazione del Personale” e si attua quando il Mobbing viene reso pubblico dagli errori di valutazione da parte dell’Ufficio del Personale. Quest’ultimo, infatti, inizia ad insospettirsi in seguito alle frequenti assenze per malattia del lavoratore e non riesce ad identificare con chiarezza il problema.

Nel nostro esempio, Matteo va in malattia ma, al suo rientro, trova una situazione ancora più grave perché i colleghi lo prendono in giro ancora di più e l’Ufficio del Personale, allarmato per le sue ripetute assenze, comincia ad indagare e ad inviare richiami disciplinari, a causa del cattivo rendimento della vittima.

La quinta fase inizia con “il serio aggravamento della salute psico - fisica della vittima” perché il mobbizzato entra in una situazione di disperazione. Questa fase è caratterizzata generalmente da forme depressive che la vittima cerca di curare con psicofarmaci e terapie, ma che non risolvono il problema alla radice.

I provvedimenti presi da parte dell’Amministrazione del Personale sono molto pericolosi per la vittima perché si innesca un processo di auto - colpevolizzazione.

Essa finisce con il convincersi di essere essa stessa la causa di tutto e precipita ancora di più nella depressione.

Nel nostro esempio, Matteo è in piena crisi ed è convinto che tutto il mondo ce l’ha con lui e, soprattutto, la stessa azienda che lo rimprovera, gli nega i permessi e le aspettative.

L'ultima fase si conclude con "l'esclusione del lavoratore dal mondo del lavoro" tramite dimissioni volontarie, licenziamento, prepensionamento, atti estremi.

Nel nostro esempio Matteo, incapace di reggere la situazione, si dimette.

Come possiamo dedurre, si tratta di un modello più completo rispetto a quello di Leymann e tutte le fasi sono legate logicamente tra loro.

Rispetto a Leymann, Il Dottor Ege ha aggiunto la pre – fase, cioè la condizione zero, e la fase quarta, con gli errori da parte dell'Ufficio del Personale che, anziché aiutare il lavoratore in difficoltà, aggrava la situazione schierandosi dalla parte del mobber.

Ovviamente, questa ultima osservazione vale solo per le aziende di medie e grandi dimensioni, dove è presente un'Amministrazione del Personale.

E' importante sottolineare che il Mobbing è comunque un serio problema che riguarda tutte le aziende di qualsiasi dimensione, dalla più piccola a conduzione familiare fino alla multinazionale.

1.3) LE CAUSE DEL MOBBING

La violenza psicologica sul lavoro viene generalmente vissuta dalle vittime come un cataclisma: addirittura, è stato osservato che i sintomi del Mobbing estremo si ritrovano anche in coloro che sono scampati da un disastro aereo o alla tortura.

Molto spesso, lo stesso lavoratore non riesce a comprendere le cause che hanno scatenato questo fenomeno, chiedendosi come mai viene bersagliato, chiedendosi cosa ha fatto per meritarsi un simile atteggiamento.

La letteratura ci insegna che le ragioni del Mobbing sono sempre molto complesse²⁶ perché vanno dalla semplice antipatia, alle frustrazioni, ai risentimenti personali, alla definita politica aziendale.

²⁶ S. Carrettin, N. Recupero, (2001), Il Mobbing in Italia: terrorismo psicologico nei rapporti di lavoro, Edizioni Dedalo, Bari, pp. 38-43.

Per una questione di maggior chiarezza, Antonio Aldo Casilli, studioso delle trasformazioni del lavoro e delle forme moderne di violenza, nonché in passato vittima di Mobbing, ha classificato le cause del Mobbing in due categorie: cause soggettive e cause oggettive.²⁷

Nelle cause soggettive si cerca di focalizzare l'attenzione sui protagonisti del Mobbing cioè l'aggressore, la vittima, gli spettatori.

Nelle cause oggettive si prendono in considerazione le condizioni sociali e culturali che stanno alla base del Mobbing.

Casilli riporta due approcci molto interessanti attinenti alle cause soggettive: l'approccio "*vittimista*" e l'approccio "*colpevolista*".

L'approccio "*vittimista*" si riferisce agli studi del sopracitato Heinz Leymann il quale, essendo uno psicologo, partiva dal presupposto che il Mobbing fosse prima di tutto un problema della vittima, ovvero una malattia che la vittima contraeva sul luogo di lavoro.

Il mobbizzato era quindi un paziente da curare e lo psicologo doveva ascoltare attentamente la storia del lavoratore perseguitato, per scoprire se si trattava di vero Mobbing o di un normale conflitto sul lavoro.

Infatti, il conflitto è una cosa naturale, per certi aspetti sana, quando serve a risolvere particolari situazioni o problemi sul posto di lavoro.

Invece, il Mobbing è una forma anomala di conflitto perché si realizza con comportamenti ostili, frequenti e prolungati nel tempo nei confronti di un lavoratore che può riportare danni mentali, sociali, psicosomatici.

Leymann ha stabilito dei criteri molto rigidi per identificare il Mobbing: secondo il suo punto di vista, bisogna subire almeno un'azione mobbizzante alla settimana per un minimo di sei mesi.

Questo criterio attualmente non viene quasi più preso in considerazione, proprio per questa eccessiva mancanza di elasticità: lo stesso Ege sostiene che una situazione conflittuale può essere definita Mobbing quando supera

²⁷ A. A. Casilli, (2000), Stop Mobbing: resistere alla violenza psicologica sul luogo di lavoro, Derive Approdi, Roma, pp. 67-82.

il limite della durata di un conflitto tipico ed abituale di uno specifico ambiente di lavoro.

Secondo il Dott. Ege, infatti, ogni conflitto quotidiano ha una sua durata standard che dipende dal carattere delle persone e dal tipo di ambiente di lavoro in cui si verifica.

Ci sono posti di lavoro più conflittuali di altri con colleghi più litigiosi, oppure è lo stesso ambiente lavorativo che incentiva il conflitto, quindi è difficile trovare un parametro di definizione ben preciso.

Ritornando a Leymann, e al suo famoso *Modello delle Fasi*, possiamo comprendere che, secondo lo studioso tedesco, la causa scatenante del Mobbing è il conflitto sul luogo di lavoro.

E' importante allora conoscere la storia personale della vittima per scoprire l'elemento che ha scatenato il contrasto e ha poi trasformato una normale lite tra colleghi in una malattia fisica e psicologica.

Quindi, la causa cambia a seconda del conflitto e a seconda della vittima.

Per riconoscere il Mobbing reale, dobbiamo affidarci ad un'attenta osservazione e misurazione della frequenza, della durata e della successione delle quattro fasi del modello di Leymann.

L'altro approccio, chiamato "*colpevolista*", è stato coniato da un autore inglese che si occupa di Mobbing.

Si tratta di Tim Field²⁸ che ha fondato il primo telefono britannico per mobbizzati, la "*UK National workplace bullying advice line*".

Lo stesso Tim Field è stato una vittima di Mobbing quando era a capo della "Assistenza Clienti" di un'importante azienda che produceva computer.

Correva l'anno 1994 quando l'autore fu costretto a dimettersi a causa dei continui soprusi messi in atto nei suoi confronti da un capo tiranno.

Il suo sito "Bully on Line" è oramai diventato famoso in tutto il mondo con il suo motto "*Chi sa fa, chi non sa, prevarica*"

²⁸ In <http://www.successunlimited.co.uk/>.

Secondo Tim Field, la causa del Mobbing è la personalità disturbata del collega o del capo prepotente.

L'autore ci dà una descrizione completa del carattere tipico del mobber:

“Il bullo (cioè il mobber) è una persona che:

- ◆ non ha mai imparato a assumersi le proprie responsabilità;
- ◆ vuole godere i vantaggi di una vita adulta, ma non vuole accettarne le responsabilità che ne derivano;
- ◆ nega ogni responsabilità per il proprio comportamento e non vuole riconoscere gli effetti del proprio comportamento sugli altri;
- ◆ non vuole riconoscere che ci potrebbero essere altre maniere per comportarsi.

In poche parole, secondo Tim Field, si tratta di un vero e proprio disturbo ossessivo - compulsivo.

Riguardo al secondo punto, è interessante notare come il mobber incarni molto bene un fenomeno che è tipico di questa società: l'infantilismo.

Secondo Bruckner, ²⁹l'infantilismo non è altro che il trasferimento all'età adulta degli attributi e privilegi del bambino; di conseguenza l'adulto come il bambino, non ha nessuna responsabilità per le azioni commesse.

Questa tendenza si impone in maniera forte perché dispone di due alleati: il consumismo e la voglia di divertimento che sono fondati sul principio della sorpresa e della soddisfazione illimitata.

Ritornando a Tim Field, egli sostiene che alcuni essere umani sviluppano fin dall'infanzia un disturbo della personalità che li rende mobber.

Secondo questo ragionamento, allora il mobber viene identificato come un “sociopatico” fin dalla nascita.

Costoro, quando sono all'ultimo stadio della loro “pazzia”, si trasformano addirittura in “*serial bullies*” i quali, come i serial killer, sarebbero mossi

²⁹ P. Bruckner, (2001), La tentazione dell'innocenza, Ipermedium Libri, Napoli, pp. 5-10.

da una forza incontrollabile a cercare sempre nuove vittime da “violentare” psicologicamente.

Le opinioni dell'autore inglese sono decisamente molto radicali e proprio per questo non vengono condivise dagli altri studiosi.

Il successo di Tim Field dipende sicuramente dalla passione con cui cerca di sensibilizzare l'opinione pubblica inglese sulla tematica delle violenze psicologiche sul luogo di lavoro.

Alcuni critici di Field sostengono che il Mobbing non è un problema della singola persona, ma dell'azienda intera e dell'intero mondo del lavoro attuale.

Inoltre, la stessa criminalizzazione del mobber, assomiglia molto alla logica del “capro espiatorio” usata per l'identificazione delle vittime.

E poi ancora, sostenendo che il mobber è così sin dalla nascita, dovremmo ammettere che sin dalla nascita c'è una razza “padrona” e una razza “di perdenti”.

Questa netta distinzione ha portato nel corso del Novecento, e non solo, a scenari politici terribili, basti pensare all'Olocausto che, in base alla stupida divisione fra razza superiore e razza inferiore, ha portato alla morte milioni di Ebrei.

Ci sono poi molte altre critiche sull'approccio “*colpevolista*” di Tim Field: la maggior parte degli studiosi di questo fenomeno concorda nel dire che il Mobbing non è una malattia mentale del persecutore, ma un modo di fare diffuso nell'azienda.

Inoltre, è sbagliato parlare di “serial bullies”, semmai è più giusto parlare di “serial Mobbing”, perché i mobber possono essere più di uno.

Riguardo al fatto di mandare in galera il mobber sostenuto da Tim Field, bisogna ammettere che una soluzione penale troppo drastica come il carcere potrebbe ritorcersi contro le vittime stesse.

Per quanto riguarda invece le cause oggettive del Mobbing, troviamo in primis il cosiddetto “*approccio culturale*” del già citato Dottor Ege.

Ege tiene infatti conto delle differenze culturali esistenti fra i diversi paesi interessati a questo fenomeno: infatti, il Mobbing riguarda solo le zone più industrializzate del mondo come Europa, Nord America, Giappone, Australia.

A prima vista, sembrerebbe quasi una contraddizione: è nel Sud del mondo, nei paesi poveri, che i diritti fondamentali dell’uomo vengono sistematicamente violati, dove ancora esiste la schiavitù, dove i bambini sono costretti a lavorare sin dalla più tenera età, dove non ci sono norme specifiche per la sicurezza sul posto di lavoro e quindi tutti i giorni si rischia la vita per riportare a casa pochi spiccioli.

Nei paesi industrializzati, invece, si parla spesso della tutela dei diritti dell’uomo.

Si lavora meno ore e molto spesso si hanno stipendi elevati, ci sono tutte le garanzie che proteggono il lavoratore da possibili infortuni: a prima vista sembrerebbe tutto perfetto, ma non è così.

E’ proprio in questi paesi che si ricorre alla violenza mascherata, subdola, invisibile, che difficilmente esce allo scoperto: la violenza psicologica.

Detto questo, sono state individuate molte differenze tra i vari paesi occidentali riguardo al Mobbing è ciò a portato Ege a dedurre che vi sia fondamentalmente una causa culturale, legata ai valori predominanti e al contesto culturale nei diversi paesi e nelle diverse civiltà.

Fra questi possiamo citare:

1) il grado di importanza dato al lavoro nella vita quotidiana.

A questo riguardo, possiamo fare come esempio il Giappone: qui il lavoro svolge un ruolo centrale perché si ha una vera e propria identificazione lavoratore/azienda e il bene dell’azienda è al primo posto fra le priorità dei giapponesi;

2) la competitività sul luogo di lavoro.

Il grado di conflittualità aumenta in un ambiente di lavoro molto competitivo e così aumenta il rischio Mobbing.

Come esempio, possiamo pensare ad un'altra potenza occidentale, cioè gli Stati Uniti.

Negli anni Ottanta prese campo il modello "Yuppie", quello del careerismo rampante, dove si esaltava e si premiava il comportamento più spregiudicato, che vedeva sgomitare gli impiegati in lotta fra di loro per poter emergere sugli altri, anche a costo di calpestare la dignità altrui.

E' chiaro che una concezione di carriera e lavoro come questi, costituisce un ambiente fertile per lo sviluppo del Mobbing;

3) il livello di aggressività giudicato tollerabile.

Prendiamo come esempio il nostro paese.

In Italia è molto diffusa un'espressività verbale violenta, ed è frequente e "accettato" che un superiore parli ad un subalterno con una certa arroganza, alzando anche il tono di voce per sottolineare la propria superiorità.

Nei paesi scandinavi, invece, lo stesso atteggiamento verrebbe considerato molestia e come tale denunciato perché, anche se capo, questi non ha alcun diritto di mostrare un comportamento del genere ed, anzi, deve rivolgersi al lavoratore con rispetto e cortesia;

4) gli ammortizzatori sociali.

Il Mobbing ha effetti meno gravi quando funzionano bene i servizi sociali e le reti di solidarietà comunitaria.

In Svezia, per esempio, si garantisce al mobbizzato che si licenzia un minimo di sopravvivenza, fino al momento della sua ricollocazione professionale.

Questo non esiste in Italia, dove molto spesso per paura di perdere il lavoro e l'unica fonte di sostentamento della famiglia, si subisce Mobbing per mesi ed anni senza ribellarsi e ingoiando "bocconi amari";

5) l'apertura alla diversità e alla multiculturalità.

Il rischio Mobbing diminuisce in quei paesi caratterizzati dall'integrazione delle culture estranee e aumenta in quei paesi dove invece è presente un certo grado di diffidenza nei confronti dell'immigrato, dello straniero, percepito come potenziale minaccia alla coesione sociale.

Un altro approccio molto interessante è il cosiddetto “*approccio della violenza organizzativa*” elaborato da Paul McCarthy.

Paul McCarthy insegna Organizzazione Aziendale presso la Griffith University in Australia ed è uno dei massimi esperti a livello mondiale sul Mobbing.³⁰

Infatti, ha coordinato un'importante ricerca sui legami fra violenza psicologica e stili manageriali e ha pubblicato diversi volumi di saggi sull'argomento.

Per capire bene il fenomeno in questione, McCarthy analizza le caratteristiche dell'economia attuale e del mondo del lavoro.

Le sue deduzioni sono le seguenti:

- ◆ negli ultimi anni ci sono state molte trasformazioni tecnologiche, commerciali e finanziarie;
- ◆ la concorrenza tra le imprese è diventata spietata;
- ◆ per essere più flessibili ed affrontare al meglio la sfida della globalizzazione, le aziende devono cercare di diminuire il costo del lavoro;
- ◆ per diminuire il costo del lavoro le aziende devono licenziare dei dipendenti;
- ◆ i lavoratori che non vengono licenziati diventano sempre più precari perdendo le garanzie di un tempo e vivendo in uno stato di costante minaccia di perdita del posto di lavoro;

³⁰ Paul McCarthy è membro fondatore della “Beyond Bullying Association”, un sito che si occupa di Mobbing a livello mondiale in <http://www.davdig.com/bba>.

- ◆ i lavoratori devono affrontare ambienti lavorativi in continua e rapidissima evoluzione;
- ◆ il vecchio capitalismo organizzato, quello dove i lavoratori erano garantiti dallo stato sociale e l'economia era regolata dallo Stato, è ormai finito;
- ◆ nasce il “capitalismo del caos” caratterizzato da grande incertezza;
- ◆ per contrastare il panico provocato da questa incertezza nelle aziende, si diffonde il Mobbing perché tutte le tensioni vengono scaricate sulle *vittime*.

Quindi, riassumendo, la causa del Mobbing va ricercata nella struttura organizzativa delle aziende moderne: possiamo dedurre che, a differenza di Ege e Leymann, McCarthy vede il Mobbing come un fenomeno nuovo, direttamente legato ai cambiamenti del mondo del lavoro e dell'economia.

Negli anni Novanta ci sono stati, infatti, grandi cambiamenti in questi settori dovuti alla concorrenza dei “mercati emergenti” come quelli asiatici, i cui prodotti costano molto meno perché la manodopera viene pagata pochissimo

Così gli imprenditori occidentali hanno iniziato ad attuare “ristrutturazioni” eliminando i lavoratori in eccesso, quelli inutili, quelli di cui l'azienda può fare a meno.

Conseguentemente, per i pochi “superstiti” non licenziati, sono aumentate le ore lavorative, il carico di lavoro e molto spesso anche gli straordinari non retribuiti.

In gergo economico si parla di “ottimizzazione delle risorse” che in poche parole si traduce nel fatto che ogni impiegato deve saper svolgere molte mansioni (anche quelle di cui non è competente), addossarsi nuovi lavori e nuove responsabilità, senza un'adeguata formazione.

Addirittura alcune volte, gli impiegati sono chiamati ad assumere ruoli dirigenziali, senza però percepire stipendi adeguati.

Nella società moderna si esalta moltissimo il “lavoro di squadra”, ma in una squadra in cui le persone vengono spesso sostituite da altre e così, si sta a contatto con colleghi sempre nuovi, moltiplicando gli attriti e le difficoltà di comunicazione.

In uno scenario del genere aumenta anche il grado di arbitrio dei dirigenti.

La violenza psicologica serve di conseguenza a organizzare produttivamente le risorse umane dell’azienda per spremerle di più e genera una guerra di tutti contro tutti.

Altre concause di questo terrorismo psicologico sul luogo del lavoro sono la “dittatura del risultato” che ogni azienda vuole perseguire, il senso di precarietà, l’obbligo di ridurre i costi, l’obiettivo da raggiungere ad ogni prezzo.

1.4) IL MOBBING E LE TRASFORMAZIONI DEL MONDO DEL LAVORO E DELL’ECONOMIA

Il mondo del lavoro è profondamente cambiato negli ultimi decenni: per fare alcuni esempi, basta pensare al fatto che le economie dei paesi occidentali producono soprattutto servizi mentre in passato era l’industria a ricoprire un ruolo predominante; la catena di montaggio è stata sostituita dalla postazione multimediale; la stanchezza fisica dalla stanchezza mentale; la solidarietà tra lavoratori dalla competizione tra lavoratori; il contratto nazionale di categoria dalla contrattazione individuale.

E’ cambiato il modo di intendere e vivere il lavoro perché adesso questo si basa su una “fatica emotiva” e non lascia in pace nemmeno quando si torna a casa.

L’economista americano Jeremy Rifkin ha coniato un termine molto interessante, “*End of Work*” tenendo conto di tre dati principali:

- ◆ negli ultimi decenni a causa delle nuove tecnologie, sono diminuiti i posti di lavoro perché molto spesso i macchinari hanno sostituito gli uomini;
- ◆ la disoccupazione è notevolmente cresciuta: nel 1994 il numero a livello mondiale di disoccupati e sottoccupati era di 800 milioni di persone;
- ◆ nel futuro il lavoro non sarà più l'elemento centrale della vita umana, ma un'esperienza riservata a pochi privilegiati.³¹

Nell'ipotesi della *“End of Work”* si prende in considerazione solo il lavoro salariato e il cosiddetto “posto fisso”.

Il mercato del lavoro non è più un approdo sicuro come un tempo quando, nella maggior parte dei casi, un giovane finiva i suoi studi e veniva poi assunto rimanendo per tutta la vita a svolgere il solito lavoro.

Adesso è difficile parlare di posto fisso perché negli ultimi anni sono nate tutta una serie di “occupazioni alternative” come le forme di collaborazione atipiche, lavori precari, lavori a tempo parziale.

Un'altra caratteristica dei nostri tempi è la fine della cosiddetta “etica del lavoro”, cioè del modo di pensare che portava i dipendenti a identificare il proprio bene con il bene dell'azienda.

Molto spesso il lavoratore si sente alienato sul posto di lavoro e si muove in un mare di incertezze, dovute anche all'eccessiva rapidità dei cambiamenti tecnologici: oggi tutti i lavoratori devono continuamente aggiornarsi, devono sempre imparare qualche cosa di nuovo.

Il lavoro moderno è quindi una vera e propria “esperienza traumatica”³² che ha le sue radici storiche nella Rivoluzione Industriale del Settecento che ha portato un grande sconvolgimento, radicatosi nella nostra società: innanzitutto, il lavoro attuale si svolge secondo una tempistica ben precisa.

³¹ A. A. Casilli, (2000), *Stop Mobbing: resistere alla violenza psicologica sul luogo di lavoro*, Derive Approdi, Roma, pp. 85-88.

³² *Ibidem*, pp. 91-94.

Per esempio, un impiegato lavora in genere otto ore al giorno per cinque giorni alla settimana.

Quindi, il lavoro moderno esclude ogni altro impiego perché tutta la giornata viene passata mediamente in ufficio o in officina; inoltre il lavoro è separato dalla vita privata e dal tempo libero.

Quando si pensa al lavoro in generale, ciò che viene in mente è lo stare chiusi in un ambiente per un certo numero di ore, insieme ad altre persone a fare qualcosa di ripetitivo.

Invece nel passato, le giornate non erano regolate da questa precisa disciplina che porta allo stress e all'alienazione.

Per esempio, i contadini avevano anche dei tempi morti, il loro lavoro era meno monotono e ripetitivo e legato alle varie stagioni.

Nonostante la grande fatica di questo lavoro, non si può certo affermare che si trattava di un lavoro "stressante"; alla sera il contadino era stanco fisicamente con le gambe e le braccia indolenzite, ma non stressato come i lavoratori di oggi.

Come mai adesso tutti i lavoratori, o quasi, sono sotto stress?

Per rispondere, bisogna ritornare agli albori del capitalismo industriale.

I primi padroni delle fabbriche avevano il problema di imporre agli operai di andare a lavorare alla stessa ora tutte le mattine per un certo numero di ore.

Anziché usare la forza fisica, il padrone passava all'intimidazione, alla minaccia, ai ricatti, cioè alle strategie tipiche del Mobbing.

Gli attuali ambienti di lavoro discendono dalle fabbriche e dalle miniere, luoghi che assomigliavano molto a delle prigioni.

Secondo Casilli, il Mobbing è un prodotto delle aziende moderne che lo realizzano sui propri dipendenti per raggiungere il livello di rendimento lavorativo che vogliono.

Quando un dipendente si discosta da questo livello, viene immediatamente sostituito da un altro.

I primi casi di psico - terrore verticale di massa hanno colpito negli anni Ottanta migliaia di operai espulsi dal lavoro tramite vessazioni, trasferimenti, minacce e ricatti perché le aziende dovevano garantirsi i margini di trasformazione per operare nel nuovo mercato post - industriale e globalizzato.

Quindi la globalizzazione e la diffusione della flessibilità hanno sicuramente incentivato l'esplosione del "terrorismo in ufficio"; il "credo aziendale" della riduzione al minimo degli organici ha diffuso quella cultura dell'insicurezza e della paura in cui il Mobbing cresce rigoglioso, perché quando un lavoratore teme di essere licenziato ed ha bisogno di lavorare per mantenere la famiglia, si rassegna spesso a subire le vessazioni, pur di lavorare.³³

Inoltre, la flessibilità eccessiva determina alcune conseguenze (come accorpamenti e razionalizzazioni) che acuiscono la competizione, quindi l'aggressività tra colleghi, la paura di essere scavalcati, la conflittualità.

La flessibilità porta anche alla desindacalizzazione e quando i sindacati sono deboli è più facile che si verifichino casi di violenza morale.

L'insorgere del Mobbing nelle aziende moderne è anche collegato alla quantità eccessiva di lavoro.

Certe volte, sovraccaricare un dipendente di lavoro è una forma di Mobbing verticale con cui un'azienda perseguita un subordinato, costringendolo a orari impossibili.

La globalizzazione ha portato a una maggiore competizione tra le aziende: la pressione a produrre sempre di più in poco tempo e con minor costi è già di per sé una forma di molestia, connessa alle trasformazioni recenti della produzione.

³³ A. Gilioli, R. Gilioli, (2000), Cattivi capi, cattivi colleghi: come difendersi dal Mobbing e dal nuovo capitalismo selvaggio, Mondadori, Milano, pp. 18-21.

Secondo l'Ufficio "Prevenzione malattie e infortuni sul lavoro" dell'Azienda Sanitaria 10 di Firenze, Presidio di Scandicci, la diffusione del Mobbing è verosimilmente *"dovuta all'impennata nella competitività e concorrenza del mercato globale che influenza i processi di innovazione organizzativa."*³⁴

La globalizzazione ha anche portato alla creazione di nuovi termini che identificano il radicale cambiamento delle modalità lavorative, frutto di un capitalismo selvaggio; tra i più importanti troviamo:

- ◆ net slaves: letteralmente significa "schiavi della rete"; la maggior parte dei giornali spesso scrive di giovani imprenditori che sono diventati miliardari grazie alla "Net Economy"; peccato, però, che nessuno parli mai dei milioni di lavoratori sfruttati dalla "New Economy";
- ◆ digital divide : divisione tra coloro che sanno usare il Pc e coloro che non lo sanno usare;
- ◆ workoholism: concezione secondo cui, chi non lavora per almeno quattordici ore al giorno non è un buon lavoratore;
- ◆ sleep camel: lavoratori della "New Economy" talmente sovraccarichi di lavoro che dormono nella stragrande parte del proprio tempo libero;
- ◆ cost killer: dirigente che pianifica la ristrutturazione organizzativa andando a tagliare centinaia di posti di lavoro.

Uno studioso francese, Jean-François Chanlat sostiene che gli *"attuali sistemi di gestione aziendali, basati sulla competitività, creano una tensione e un'aggressività permanente trascinando ogni energia dell'individuo al servizio dell'organizzazione."*³⁵

Andrew Kakabadse, docente di Management all'Università di Cranfield in Gran Bretagna, sostiene che la riduzione degli organici nelle aziende ha

³⁴ Bozza del gruppo di lavoro "Mobbing" per l'anno 2003, c/o PISSL di Scandicci, pag.5.

³⁵ Ibidem, pag. 22

esposto i manager a pressioni molto forti portando al “Burn Out” (o svuotamento psichico del soggetto sottoposto a iperlavoro) e al Mobbing.

Secondo l’analista Pierre Proust, consigliere della Total, il Mobbing sarebbe la conseguenza di un periodo di transizione macroeconomica.

Un altro fenomeno significativo tipico della società moderna è il fenomeno delle fusioni tra imprese o società dello stesso settore come, ad esempio, due banche oppure due agenzie assicurative.

Gli accorpamenti creano dei doppioni ed è facile capire che in questi casi, si crea una competitività selvaggia per la sopravvivenza, con la conseguente eliminazione dei “soggetti più deboli”.

Secondo Albert Durieux e Stéphane Jourdain che hanno pubblicato un’inchiesta in Francia nel 1999 riguardo al fenomeno in questione, all’origine della violenza nelle imprese ci sarebbe la “*visione finanziaria imposta dai fondi di investimento anglosassone che sono oramai dominanti.*”

Secondo i due studiosi francesi, questi fondi fanno pressione continua sui Top Management per massimizzare il valore delle azioni, attraverso la riduzione degli organici.

Quindi l’economia mondializzata rende scomoda la posizione dei salariati che vengono sottoposti a pressione al fine di farli dimettere.

Infine, vi è un’altra caratteristica della società moderna alla quale abbiamo già accennato sopra che contribuisce allo sviluppo del Mobbing: la rapida evoluzione delle competenze necessarie per svolgere una professione.

L’economista Lester Thurow³⁶, docente di Management a Boston, ha scritto che “*quando le nuove conoscenze rendono obsolete le vecchie capacità, le imprese non vogliono pagare l’aggiornamento professionale dei lavoratori anziani e preferiscono assumere i più giovani che possiedono maggiori conoscenze*”.

³⁶ In “Cattivi capi, cattivi colleghi: come difendersi dal Mobbing e dal nuovo capitalismo selvaggio”, pp. 23-24.

Quindi in questo caso, il Mobbing viene ad essere praticato nei confronti dei dipendenti più anziani che si adattano peggio ai cambiamenti.

Per concludere, possiamo affermare che molti studiosi del Mobbing (Rifkin, McCarthy, Casilli) sostengono che il fenomeno della violenza psicologica è il prodotto della globalizzazione e della nuova organizzazione delle aziende moderne e si pongono in netto contrasto a chi afferma che invece il Mobbing è sempre esistito.

CAPITOLO 2: ASPETTI SOCIO-PSICOLOGICI DEL MOBBING

2.1) LA PERSECUZIONE DEL LAVORATORE

A questo punto della nostra ricerca, andremo ad individuare le azioni che generalmente vengono messe in atto dal mobber nei confronti della vittima designata.

Importante, è la classificazione operata dal Dott. Ege³⁷ dei cosiddetti “*attacchi mobbizzanti*” che devono essere ripetuti e reiterati in maniera costante per un certo periodo di tempo.

Ege suddivide questi attacchi in cinque categorie:

attacchi ai contatti umani: il dipendente viene costantemente criticato del proprio lavoro, si cerca di limitare la sua possibilità di esprimersi, non si prendono in considerazione le sue idee e suggerimenti riguardo ad un certo lavoro;

isolamento sistematico: tutti tendono ad isolare la vittima, non si saluta la mattina appena arriva in ufficio, non le si danno informazioni circa l'andamento dell'attività aziendale, la si tiene all'oscuro di tutte le novità;

cambiamenti delle mansioni: un caso classico si verifica con la dequalificazione, ossia l'assegnazione di mansioni inferiori alle competenze della vittima, talvolta svolgimento di lavori senza senso, oppure al contrario, vengono assegnati alla vittima compiti per cui non ha le capacità o le conoscenze adeguate, o le vengono cambiate di continuo le mansioni che deve svolgere;

attacchi contro la reputazione: calunnie, pettegolezzi, ridicolizzazione dei difetti fisici della persona, turpiloquio;

violenze e minacce: atti di violenza fisica o a sfondo sessuale.

Il Mobbing si viene a configurare come una lotta impari sin dall'inizio, in cui la vittima si trova in una posizione di svantaggio rispetto al mobber.

³⁷ H. Ege, (2001), *Mobbing: conoscerlo per vincerlo*, Franco Angeli, Milano, pp. 27-28.

Anche Heinz Leymann ha elaborato alcuni criteri per distinguere il Mobbing da un normale conflitto sul lavoro; secondo lo studioso tedesco un lavoratore è sicuramente vittima di Mobbing quando si verificano alcune delle seguenti condizioni:

all'improvviso si rompono o spariscono i suoi oggetti di lavoro, i litigi sono sempre più frequenti, quando entra in una stanza la conversazione generale si interrompe bruscamente, viene escluso dalle notizie e dalle riunioni per lo svolgimento del suo lavoro, gli vengono affidati incarichi inferiori alla sua qualifica, viene sorvegliato nei minimi dettagli, come il tempo passato alla macchinetta del caffè, viene preso in giro per l'abbigliamento o la sua fede politica e religiosa, gli viene messo vicino un fumatore pur sapendo che detesta il fumo, ecc.

Lo stesso Leymann ha realizzato un questionario suddiviso in cinque parti che rilevano le diverse dimensioni della persona che viene analizzata: ³⁸

attacchi alle possibilità di comunicare: la vittima subisce dei limiti radicali alle proprie possibilità di comunicare con altre persone;

attacchi alle relazioni sociali: la vittima viene esclusa sistematicamente dal suo gruppo di lavoro;

attacchi all'immagine sociale: la vittima diventa il bersaglio di continue offese, sia sul piano lavorativo che su quello privato.

Le offese possono essere anche molto forti quando, per esempio, si dubita della salute psichica del soggetto e lo si fa passare per un matto;

attacchi verso la qualità della situazione professionale e privata: molto spesso vengono impartiti alla vittima degli ordini sbagliati, oppure si possono verificare anche dei veri e propri sabotaggi;

attacchi alla salute: in questa categoria vi rientrano le molestie sessuali nei confronti delle donne, ma anche piccoli eventi, come i sabotaggi ai mobili

³⁸ H. Ege, M. Lancioni, (1998), Stress e Mobbing, Pitagora Editrice, Bologna, pp. 32-35.

dell'ufficio, oppure l'assegnazione di un compito pericoloso per la salute del lavoratore.

Possiamo capire, sia dalla classificazione di Ege che da quella di Leymann, che l'isolamento della vittima è una delle più importanti e ricorrenti mosse compiute dal mobber.

La prima arma che il mobber ha a disposizione è la lingua.³⁹

Generalmente il mobber si diverte nel trattare male la vittima di fronte a colleghi, superiori e persone estranee; se il bersaglio reagisce alla critica, il mobber cercherà di convincere gli altri delle proprie ragioni e di metterlo in cattiva luce.

Le calunnie e i pettegolezzi sono la prima tappa per diffamare la vittima e farle creare attorno un alone di ostilità.

Alberoni⁴⁰ sostiene che il più noto sintomo dell'invidia è la calunnia: l'invidioso cerca sempre di svalutare l'altro agli occhi del numero maggiore di persone e ciò vale soprattutto nel Mobbing orizzontale.

La maldicenza è contagiosa: una volta iniziata, c'è sempre qualcuno che si associa, che vuole aggiungere la propria critica, e questo produce una reazione a catena finché la vittima non viene fatta a pezzi, derisa.

Se il mobber è in gamba, il suo bersaglio si ritroverà presto circondato da collaboratori e colleghi che lo evitano: per esempio, questi ultimi lo isolano durante la pausa pranzo o non gli rivolgono più la parola.

Ciò avviene soprattutto quando il mobber è il padrone e quindi anche gli altri dipendenti finiscono per stare dalla sua parte, per evitare problemi e rappresaglie.

Dopo la cosiddetta arma della parola, generalmente il mobber mette in atto anche l'arma del lavoro e, come già precedentemente detto, la dequalificazione è tra le prime azioni che vengono commesse dal mobber, e

³⁹ A. A. Casilli, (2000), Stop Mobbing: resistere alla violenza psicologica sul luogo di lavoro, Derive Approdi, Roma, pp. 48-52.

⁴⁰ F. Alberoni, (2000), Gli invidiosi, Garzanti Editore, Milano, pp.158-159.

forse anche la peggiore: dopo pochi giorni la vittima inizia a sentirsi inutile, non sa come passare il proprio tempo.

E tutto ciò viene fatto proprio per indurre il lavoratore ad andarsene; molto spesso per mettere in ansia la vittima, si realizzano dei controlli a tappeto: un classico esempio sono le visite fiscali quotidiane nei giorni di malattia.

Durante il Congresso sul Mobbing tenutosi a Firenze nel maggio 2003, è stato espresso un punto di vista su questa ultima questione delle visite fiscali e i docenti presenti hanno concordato sul fatto che le visite domiciliari sono legittime per la giurisprudenza, ma se eccessive, diventano un caso di Mobbing come illecito risarcibile.⁴¹

Un'altra arma spesso usata dal mobber è quella del rifiuto: al lavoratore si nega la scelta delle ferie, si rifiutano permessi, premi, promozioni.

In altri casi, si attua la strategia del trasferimento: si può, per esempio, trasferire un padre di famiglia in una succursale lontana e scomoda e questo ovviamente vale per le aziende più grandi, ma il Mobbing è un fenomeno vasto che riguarda anche le aziende più piccole, che fanno violenza psicologica in maniera meno eclatante; per esempio, si trasferisce la scrivania della vittima in un luogo spiacevole dell'ufficio dove non c'è luce, non ci sono finestre, dove c'è molto rumore, ecc.

2.2) IL MOBBING COME LA GUERRA: UNA INTERESSANTE COMPARAZIONE

Il Mobbing rappresenta una vera e propria guerra sul lavoro e il Dott. Ege ha descritto questo fenomeno in termini militari, facendo addirittura la comparazione con un famoso trattato sull'arte della guerra, il "Vom Kriege" di Clausewitz.⁴²

⁴¹ Questo punto di vista è stato espresso esattamente dal Prof. Riccardo del Punta, Ordinario di Diritto del Lavoro presso l'Università di Firenze.

⁴² H. Ege, (2001), Mobbing: conoscerlo per vincerlo, Franco Angeli, Milano.

Nell'appendice della sua opera, Clausewitz⁴³ individua i tre scopi della guerra che corrispondono anche agli scopi del mobber:

il primo scopo è quello di vincere e distruggere il nemico.

Infatti, l'aggressore agisce per danneggiare l'immagine, la salute e la professionalità della vittima per portarla alle dimissioni;

il secondo scopo è quello di conquistare la posizione del nemico.

Infatti, (e questo vale nel Mobbing orizzontale), la conquista della posizione del nemico è spesso perseguita dal mobber, per esempio, può riuscire a farsi promuovere al posto del mobbizzato o ad ottenere per sé le mansioni che la vittima ricopriva;

il terzo scopo è guadagnarsi il favore dell'opinione pubblica.

Infatti, l'aggressore non vuole mai ritrovarsi con una cattiva reputazione, per cui tende a curare attentamente la sua immagine.

Un comportamento tipico si verifica quando il mobber "punzecchia" la vittima in maniera costante, finché questa non reagisce con violenza di fronte ai colleghi, in modo da farla mettere in cattiva luce.

Il Mobbing può essere paragonato ad un duello, ossia ad una contesa tra due avversari principali.

Non necessariamente i due contendenti sono persone fisiche: l'aggressore può essere un gruppo di persone come, per esempio, i vertici di un'azienda e anche la vittima può essere formata da un gruppo di persone come, per esempio, un intero reparto.

Clausewitz sostiene che per fare una guerra basta l'intenzione di una sola parte: questo principio si può applicare benissimo al Mobbing perché la vittima è all'oscuro delle macchinazioni preparate dal mobber e non ha nessuna intenzione di entrare in conflitto.

Infatti, il Mobbing rappresenta una guerra subdola e nascosta, mai dichiarata apertamente.

⁴³ Karl Von Clausewitz, 1780-1805, autore del libro "Della Guerra" che rappresenta il più alto tentativo di interpretazione filosofica della guerra.

Così come due stati in guerra cercano di attirare le altre nazioni dalla loro parte, così anche nel Mobbing l'aggressore tende ad attirare un certo numero di alleati che reggano il gioco.

In un ufficio, se il mobber è il padrone, sarà molto probabile che i colleghi e gli altri sottoposti si facciano influenzare e, anche a livello inconscio, iniziano ad isolare la vittima.

Un altro concetto importante riguarda la cosiddetta durata della guerra; Clausewitz ci informa che la guerra non si può esaurire in una singola azione bellica: per essere guerra in quanto tale, ci deve essere una serie di azioni che si ripetono nel tempo.

Il Dottor Ege, infatti, sostiene che gli attacchi devono essere compiuti in maniera costante nel tempo perché, se si trattasse di un evento isolato, non si potrebbe parlare di Mobbing.

Il primo studioso di Mobbing in assoluto, Heinz Leymann, sosteneva che le azioni mobbizzanti dovevano avvenire in un lasso di tempo di almeno sei mesi, con un attacco almeno una volta a settimana.

Il mobber, infatti, sa che non potrà mai distruggere la sua vittima immediatamente con una singola mossa, ma dovrà attentamente studiare le azioni da compiere e andare a colpire i punti deboli.

Ritornando a Clausewitz, egli sostiene che all'inizio di una guerra entrambi gli schieramenti hanno in mente degli obiettivi assoluti che difficilmente vengono raggiunti pienamente, nel senso che nel corso del tempo, gli obiettivi vengono ridimensionati e anche le strategie vengono modificate.

La stessa cosa accade al mobber: se i suoi attacchi non portano frutti entro un certo periodo di tempo, allora dovrà cambiare la propria strategia; lo stesso ragionamento si può applicare alla vittima, che cercherà di usare la forma di difesa più efficace.

Quindi, un conflitto sul lavoro induce sempre entrambe le parti a dei cambiamenti e ad aggiornarsi continuamente sugli sviluppi dell'altro.

Come si spiega il fenomeno delle tregue?

E' tipico del Mobbing, infatti, quello di avere degli intervalli di tempo nei quali la vittima viene lasciata in pace.

E' in questo momento che il mobber deve analizzare il risultato conseguito e decidere se continuare sulla stessa strada, oppure se cambiare strategia.

La vittima, a questo punto, si ritrova spaesata e percepisce una strana calma perché il mobber non lo aggredisce più, ma si tratta solo di una tregua perché poi l'aggressore ricomincerà con delle tecniche magari più soft a mobbizzarla.

Clausewitz conclude la sua opera chiedendosi i motivi per cui una guerra finisce:

un primo motivo è che l'esercito aggredito si è rivelato, in realtà, molto più forte ed ha ribaltato la situazione, mettendo l'aggressore in una situazione di svantaggio.

Quindi, se viene a mancare lo scopo prefissato all'inizio della guerra da parte dell'aggressore, allora la guerra finirà.

La stessa cosa accade nel Mobbing: magari la vittima si è rivelata un osso duro e quindi il mobber ha interrotto l'aggressione di sua iniziativa perché la vittima non cedeva o non era minimamente toccata dagli attacchi.

Oppure, un altro motivo che porta alla fine della guerra, è la mancanza di informazioni sul nemico.

Se le informazioni sono frammentarie e confuse, sarà difficile per l'esercito scegliere la mossa o la tattica più giusta.

Stessa cosa nel Mobbing: il mobber (in questo caso si tratta spesso di un collega) tende generalmente ad attaccare la persona che si mostra più debole e remissiva.

In realtà, si può trattare solo di una semplice apparenza e la persona si può rivelare molto più forte di quanto sembra.

Il mobber può essere così disorientato, proprio perché non aveva captato le giuste informazioni sul carattere di quella persona.

2.3) CHI E' LA VITTIMA DI MOBBING?

Tutti siamo possibili bersagli di Mobbing nel corso della nostra vita professionale, nessuno escluso.

Però, in base ad alcuni studi e statistiche, sono stati individuati i soggetti più a “rischio Mobbing”: lo studioso Casilli ha identificato due idealtipi di vittime, cioè “*il primo della classe*” e il “*capro espiatorio*.”⁴⁴

Alla prima categoria vi appartiene il lavoratore efficiente, il migliore in ufficio che può attirare l’invidia da parte degli altri colleghi, proprio per la sua bravura.

Può essere il dipendente più in gamba che magari occupa una posizione di primo piano; oppure il dipendente più anziano dell’ufficio che in virtù di ciò, si permette di dare troppi pareri sul lavoro altrui; oppure un personaggio brillante che è entrato nelle “grazie” dei superiori.

La psicoterapeuta francese Hirigoyen ha allargato questo concetto, sostenendo che il mobbizzato tipo è una persona scrupolosa nel suo lavoro, che manifesta un “*presenzialismo patologico*.”⁴⁵

Queste persone sono dei perfezionisti che investono tutte le energie nel lavoro, rimanendo in ufficio fino a tardi, andando a lavorare anche nel fine settimana, se necessario.

Molto spesso, la molestia è suscitata da un sentimento di invidia nei confronti di qualcuno che possiede qualcosa che gli altri non hanno.

La Hirigoyen ha raccolto molte storie a riguardo: per esempio, un giovane neo assunto veniva mobbizzato perché possedeva una laurea, mentre i suoi

⁴⁴ A. A. Casilli, (2000), Stop Mobbing: resistere alla violenza psicologica sul luogo di lavoro, Derive Approdi, Roma, pp. 45-47.

⁴⁵ La psicologa francese si riferisce in particolare alla persona coscienziosa, naturalmente propensa a colpevolizzarsi definita in psicologia il “*Typus melancholicus*”, in “*Molestie morali: la violenza perversa nella famiglia e nel lavoro*”, pp. 150-153.

colleghi più anziani avevano solo il diploma; oppure una donna bellissima veniva mobbizzata da un capo - donna, invidiosa per la sua bellezza.

Nel Mobbing orizzontale, spesso la causa scatenante è proprio l'invidia o la gelosia nei confronti di un collega.

L'invidia si pone, in questo caso, come uno stratagemma per sottrarre il mobber al confronto che lo umilia e ciò pone come conseguenza la completa svalutazione dell'altro.⁴⁶

Nei rapporti tra colleghi, si può insinuare l'invidia che può portare a fenomeni mobbizzanti e, con questa affermazione, si conferma l'ipotesi che la vittima di Mobbing è una persona che possiede qualcosa in più rispetto agli altri, colui che Casilli identifica come il *primo della classe*.

Come dice Alberoni, l'invidia nasce dall'incontro fra l'esperienza interna e il giudizio morale della società: detto in altri termini, il dipendente invidioso inizierà a mobbizzare il collega che, oltre ad avere qualità che lui stesso non possiede, si pone agli occhi degli altri come una persona ammirata: ad esempio, questo collega è ammirato dai vertici aziendali per la sua professionalità.

L'invidia si traduce quindi in rabbia ed aggressività verso l'altro perché, paragonandosi con l'altro, il mobber ha scoperto che è più grande di lui.

Il mobber invidioso ammira la vittima, vorrebbe essere come lei e trovarsi al suo posto: ecco che scatta l'invidia.

La chiave dell'invidia è l'insopportabilità⁴⁷ di una differenza: la presenza della vittima, ricorda al collega o ai colleghi che il loro vicino di scrivania possiede qualcosa che invece lui o loro non possiedono: può essere la bellezza, la simpatia, la creatività, la loquacità.

Ecco che le vittime preferite dagli invidiosi sono proprio le persone attive, entusiaste, che hanno mille progetti da realizzare.

⁴⁶ F. Alberoni, (2000), Gli invidiosi, Garzanti Editore, Milano, pp.7-11

⁴⁷ Ibidem, pp. 41-48.

Ma il mobbizzato può anche essere una persona che per un motivo o per un altro, non gode di una buona reputazione e finisce per essere indicato come il capro espiatorio dell'ufficio.

Su di lui ricadono tutte le colpe e tutto ciò che non va in generale.

Il capro espiatorio può appartenere a diverse categorie:

appartenente ad una minoranza.

Può essere un immigrato, un uomo di colore, un omosessuale.

I gruppi tendono sempre a livellare gli individui e mal sopportano le differenze e il “diverso” ha maggiori possibilità di essere preso di mira.

Ciò si verifica anche quando arriva una donna in determinati corpi professionali tradizionalmente riservati agli uomini: all'inizio sarà difficile farsi accettare, proprio perché unica donna in un ambiente di soli uomini.

l'intruso.

Generalmente, i neo assunti giovani hanno una certa probabilità di diventare vittime di Mobbing per ragioni personali (come l'invidia dei colleghi per la loro gioventù e dinamismo), o per ragioni professionali (per esempio, non avendo esperienza, all'inizio commettono molti errori, scatenando le ire dei colleghi più anziani).

In questa categoria vi rientrano anche le persone creative, innovatrici e stravaganti che vengono percepite come una minaccia allo svolgimento di un lavoro routinizzato da tempo;

l'onesto.

Alcune volte, il mobbizzato può essere la persona che ha solidi principi etici e non vuole scendere a compromessi.

Per esempio, in un ufficio della Pubblica Amministrazione dove vige la corruzione, la vittima può essere la persona onesta che non ci sta.

Nei paesi anglofoni è stato indicato il termine “whistleblowers”⁴⁸, cioè quei dipendenti che hanno avuto il coraggio di denunciare situazioni di illegalità e corruzione all’interno della propria azienda.

E proprio per questo sono stati mobbizzati.

2.4) IDENTIKIT DELLA VITTIMA “IDEALE” DI MOBBING

Nel corso del 1999, il Dott. Harald Ege ha condotto un’inchiesta su un campione di 469 vittime di Mobbing per cercare di delineare un identikit della vittima tenendo conto dell’età, del sesso, nonché la durata del Mobbing, gli anni di lavoro del mobbizzato, il periodo di tempo tra l’assunzione e l’inizio del Mobbing.

Da tutto ciò, sono emersi dei dati molto interessanti che andremo ad analizzare.⁴⁹

Per quanto riguarda il fattore età, è stato delineato che in genere i più mobbizzati hanno un’età compresa tra i 41 e i 50 anni (circa il 42%), seguiti dalla fascia 31/40 anni (circa il 30%).

Età della vittima	Numero vittime
Fino a 20 anni	1
Da 21 a 30 anni	21
Da 31 a 40 anni	143
Da 41 a 50 anni	196
Da 51 a 60 anni	97
Oltre i 60 anni	11
Totale	469

Il dato è significativo perché ci dice chiaramente che i giovani al di sotto dei trenta anni sono a meno rischio Mobbing.

⁴⁸ Cfr. in appendice a questo riguardo la storia di Mirella D’Amico.

⁴⁹ H. Ege, (2001), Mobbing: conoscerlo per vincerlo, Franco Angeli, Milano, capitolo 2.

Più precisamente, si può affermare che anche i ragazzi possono essere vittime di Mobbing (circa il 5%), ma in percentuale minore rispetto ai loro colleghi più anziani per vari motivi: in primo luogo perché un giovane, di fronte ad un ambiente lavorativo conflittuale, può scegliere subito di andarsene e cercare un nuovo impiego.

Un ragazzo, infatti, trova molto più facilmente un posto di lavoro e possiede un grande dinamismo che lo può portare anche a trasferirsi in un'altra città, non avendo particolari vincoli familiari.

I lavoratori tra i 41 e i 50 anni sono a rischio elevato Mobbing per un insieme di fattori, come la loro anzianità di servizio: generalmente si tratta di lavoratori che hanno contratti di lavoro a tempo indeterminato, livelli professionali medio - alti, gratifiche e agevolazioni di ogni tipo.

In poche parole, dal punto di vista dell'azienda sono i più costosi e i più difficili da mandare via.

Può succedere che una ditta in crisi sia costretta a fare dei tagli del personale per ridurre i costi: un lavoratore di questo tipo che possiede un contratto di lavoro pieno di garanzie (a differenza, per esempio, di un contratto di apprendista per un giovane diplomato), non potrà mai essere licenziato su due piedi, senza sollevare un caso sindacale.

Ecco che allora l'azienda potrà iniziare ad attuare una violenza psicologica per far sì che il lavoratore si dimetta da solo.

D'altra parte però, i lavoratori tra i 41 e i 50 anni costituiscono una fascia critica: sono troppo giovani per andare in pensione e troppo vecchi per trovare un altro posto di lavoro più sicuro; magari hanno una famiglia da mantenere, dei figli che vanno a scuola e un certo tenore di vita da tempo, al quale è difficile rinunciare.

Ecco quindi che per loro, tenersi il posto di lavoro può trasformarsi in una lotta per la sopravvivenza.

Mentre un ragazzo di 25 anni può lasciare con più facilità un lavoro perché sa che può trovarne un altro migliore senza problemi, un uomo di 45 anni non può ragionare in questi termini.

Quindi riassumendo, il mobbizzato tipo è una persona già affermata nella carriera, nella società e nella famiglia, guadagna bene, è al culmine delle proprie capacità professionali, ha sviluppato nel lavoro e nella famiglia una certa routine.

In quanto alla sua costosità, può essere vittima di una precisa strategia aziendale di Bossing, oppure per la sua competenza, visti gli anni di servizio, può essere mobbizzato dai colleghi per invidia o gelosia.

Un'altra domanda cui cerca di rispondere il Dott. Ege riguarda il sesso della vittima: sono più mobbizzati gli uomini o le donne?

Sesso della vittima	Numero vittime
Uomini	199
Donne	270
Totale	469

Stando ai risultati dell'inchiesta sembrerebbe di più le donne (circa il 58%), ma in realtà, tenendo conto del "Mobbing sommerso", è la categoria maschile a essere maggiormente colpita.⁵⁰

Per gli uomini è molto più difficile ammettere di essere vittima di Mobbing, le donne invece, forse anche per la loro maggiore sensibilità, non hanno problemi ad ammetterlo.

E per l'uomo il Mobbing è peggio per una serie di motivi: in primis, il lavoro costituisce una vera e propria fonte di realizzazione personale e professionale.

⁵⁰ Secondo i dati della CGIL di Firenze, questa tendenza è riscontrata anche nella realtà toscana, dove il Mobbing colpisce più gli uomini delle donne.

Le donne, in teoria, possono scegliere in quale direzione convogliare il loro impegno, nel senso che possono scegliere tra lavoro e famiglia.

Detto in altri termini, le donne, anche se molto ambiziose e desiderose di fare carriera, hanno anche altre possibilità per realizzarsi: la famiglia, la casa, i figli.

Inoltre l'uomo per il suo orgoglio, difficilmente ammette di essere vittima di Mobbing perché pensa di essere "bollato" come un perdente, come un debole o un masochista.

Purtroppo, un imperativo della società moderna è quello dell'uomo forte, sicuro di sé; basta vedere le immagini pubblicitarie: la persona vincente e di successo è forte e non deve avere problemi.

Un mobbizzato tende a tacere e a sopportare in silenzio i problemi lavorativi, perché la società lo considera un perdente.

Ma come ci dice la stessa Marie France Hirigoyen⁵¹ la vittima non è né una persona debole, né un masochista.

Le vittime, invece, hanno sempre qualcosa di più rispetto al mobber, sono forti e dotate, piene di dinamismo.

Basterebbe abbandonare lo stereotipo dell'uomo come sesso forte e i vecchi retaggi culturali.

Un terzo parametro che il Dottor Ege prende in considerazione è la durata del Mobbing.

Durata del Mobbing	Numero delle vittime
Più di 5 anni	151
Tra 2 e 5 anni	129
Tra 1 e 2 anni	122
< di 1 anno	24
< di 6 mesi	24

⁵¹ M. F. Hirigoyen, (2000), Molestie morali: la violenza perversa nella famiglia e nel lavoro, Einaudi Editore, Torino, pp. 147-150.

> di 2 mesi	12
<di 2 mesi	7
Totale	469

Ege ha cercato di stimare quanto dura in media la violenza psicologica sul lavoro fino all'epilogo finale che può essere il licenziamento, le dimissioni volontarie o il prepensionamento.

In base ai risultati, la percentuale più alta (circa il 32%) riguarda persone che subiscono Mobbing da oltre cinque anni.

Questo perché all'inizio di un rapporto di lavoro è difficile comprendere se si è mobbizzati oppure no: possiamo notare, magari, che i colleghi sono intrattabili, che il capo rimprovera spesso, ma il lavoratore potrà pensare che si tratta di un particolare momento di tensione, cioè deve ambientarsi e capire come funzionano le regole del gioco all'interno dell'ufficio.

Dopo un po' di tempo, il lavoratore inizia a capire che invece si tratta di violenza psicologica nei suoi confronti, ma può sopportare in silenzio perché entrano in gioco alcuni nuovi fattori.

In Italia, per esempio, esiste il tema scottante della disoccupazione e quindi si può comprendere come le persone che possono contare su un posto fisso, sono disposte a lottare fino all'ultimo sangue per tenercelo.

Questo costituisce il terreno fertile di conflitti e violenze, di soprusi che si è disposti ad accettare perché si ha un gran bisogno di lavorare oppure perché si ha paura di non trovare un altro posto paragonabile a quello attuale.

Il quarto parametro preso in considerazione da Ege, riguarda gli anni di lavoro della vittima ed è molto importante, soprattutto per distinguere i neoassunti dagli impiegati con una certa esperienza.

Anni di lavoro della vittima	Numero delle vittime
Più di 8 anni	313
Tra 5 e 8 anni	59

Tra 2 e 5 anni	67
Meno di 2 anni	30
Totale	469

Dai dati raccolti, risulta che il 66% degli intervistati lavora nell'azienda incriminata da più di otto anni, mentre solo il 6% riguarda persone impiegate da meno di due anni.

Chiediamoci allora perché sembra che nel mirino del mobber ci siano soprattutto gli impiegati con maggiore anzianità di servizio.

Una possibile spiegazione potrebbe essere l'ipotesi che la vittima abbia provocato inconsapevolmente il conflitto contro di sé, oppure che la sua presenza sia divenuta all'improvviso troppo ingombrante.

Un'altra spiegazione può essere la seguente: si mobbizza per noia, abitudine, stanchezza.

E' risaputo che, più si conosce una persona e più se ne percepiscono i lati negativi ma, se siamo costretti a vivere otto ore al giorno con questa persona senza nessun cambiamento in prospettiva, possiamo sviluppare una subdola avversione nei suoi confronti, che a lungo andare, potrebbe spingerci a tentare di mobbizzarla.

Infine, l'ultimo parametro riguarda il periodo di tempo tra l'assunzione e l'inizio del Mobbing.

Da quando è stata mobbizzata?	Numero delle vittime
Da subito	86
Meno di 6 mesi	11
Meno di 1 anno	21
Tra 1 e 2 anni	44
Tra 2 e 5 anni	79
Più di 5 anni	228
Totale	469

Nel 48% dei casi la persecuzione psicologica è iniziata dopo cinque anni dall'assunzione, ma il fatto veramente strano è che al secondo posto con il 18% di risposte, troviamo coloro che sono stati mobbizzati da subito.

Perché questa discrepanza?

Secondo Ege, esiste una logica a questo perché sappiamo tutti che iniziare un nuovo lavoro è sempre un'esperienza traumatica: nuovo ambiente, nuovi colleghi, nuovi capi.

Una persona nuova all'interno dell'ufficio, subisce subito il “*test d'entrata*”: si tratta di una procedura piuttosto rapida e inaccurata perché si valuta solo l'impatto iniziale della persona.

Il candidato ha poco tempo a disposizione per poter dimostrare il meglio di sé e, se il risultato è negativo, inizia subito il Mobbing perché i colleghi e i capi cercheranno di eliminare questo elemento di disturbo immediatamente. Se invece la prima impressione si rivela positiva, allora si ha una “*pausa di riflessione*” durante la quale, il neoassunto subisce un esame più accurato che Ege definisce “*test di proseguimento*”.

In questo “*test di proseguimento*” verranno analizzate molte cose come il modo di rapportarsi con gli altri, le convinzioni politiche, la professionalità, la simpatia.

Questo periodo d'esame dura circa due anni e corrisponde al periodo di bassa incidenza del Mobbing, secondo la statistica (circa il 9%).

Superati questi due anni, la probabilità di divenire oggetto di Mobbing tende ad aumentare: da questo momento, l'ambiente lavorativo deve decidere definitivamente cosa fare del “nuovo” arrivato, se accettarlo a tutti gli effetti oppure respingerlo e mobbizzarlo.

Ege fa un'importante comparazione tra Mobbing e matrimonio: secondo le ultime statistiche, c'è una certa percentuale di divorzi nel primo anno di matrimonio, poi la percentuale scende e poi si rialza di nuovo dopo qualche anno (la cosiddetta crisi del settimo anno).

Se si supera l'impatto iniziale del primo anno, si attraversa un periodo di relativa tranquillità durante i quali i divorzi diminuiscono, ma l'esame reciproco continua.

Solo più avanti possono emergere problemi nascosti che possono portare alla separazione.

La stessa cosa avviene nel mondo del lavoro: o si viene mobbizzati subito, oppure si può stare tranquilli per due anni, periodo in cui capiremo se siamo stati definitivamente accettati oppure no.

Riassumendo quindi:

- ◆ la vittima ideale è al di sopra dei 40 anni ed è affermata da un punto di vista professionale;
- ◆ il Mobbing colpisce più gli uomini delle donne;
- ◆ molto spesso la vittima lavora già da molto tempo in quel posto di lavoro;
- ◆ la vittima impiegata da molto tempo nello stesso posto, generalmente non riesce a liberarsi dal Mobbing in breve tempo.

2.5) LE CONSEGUENZE PSICO - FISICHE DEL MOBBING SULLA VITTIMA

Finora abbiamo analizzato le caratteristiche del mobbizzato, cercando di identificare l'identikit del soggetto a rischio Mobbing.

Adesso, analizzeremo le dannose conseguenze del Mobbing sull'individuo: il Mobbing non è soltanto questione di comportamenti.

Il conflitto provoca gravi sconvolgimenti nel corpo e nella mente della vittima, ma all'inizio, la vittima percepisce solo un po' di stanchezza e di stress.

Stress e Mobbing sono strettamente collegati tra loro, perché il Mobbing si accompagna sempre con lo stress, ma viceversa, lo stress non si accompagna sempre con il Mobbing.

Purtroppo però, le vittime che subiscono azioni mobbizzanti, non divengono consapevoli che il loro stress viene causato dalle vicende sul lavoro, almeno nel primo periodo.

Si accorgono soltanto delle somatizzazioni lievi che si manifestano ma che continuano a considerare come manifestazioni indipendenti dalla persecuzione.

Le somatizzazioni, però, perdurano e peggiorano con il passare del tempo.⁵²

La vittima presenta una lunga serie di disturbi che spesso divengono cronici.

I pensieri persistenti del lavoro provocano uno stato di ansia con possibili attacchi di panico, perdita di concentrazione, problemi del sonno, nervosismo, depressione.

Altri sintomi sono emicrania, mal di stomaco, ipocondria, anoressia, palpitazioni, irrigidimento articolare, eruzioni cutanee, disturbi nella sfera sessuale, allergie, dolori muscolari.

Per quanto riguarda gli aspetti del comportamento e del linguaggio non verbale, il mobbizzato tende a grattarsi senza avere prurito, a mangiarsi le unghie, a mordersi le labbra, a toccarsi spesso i capelli, a disegnare occasionalmente ovunque capiti: sono tutti sintomi di un forte stress e purtroppo, spesso la vittima fa ricorso al fumo, all'alcool, agli psicofarmaci, talvolta alle droghe leggere per sfogare le tensioni.⁵³

Per un osservatore esterno è facile riconoscere la vittima di Mobbing: appare rassegnata, continua a svolgere quotidianamente le proprie mansioni, ma senza alcuna passione o slancio emotivo.

Superficialmente appare tranquilla perché non lotta per la carriera, non reagisce alle provocazioni, non chiede aumenti, ma in realtà si tratta di una calma apparente.

⁵² H. Ege, M. Lancioni, (1998), *Stress e Mobbing*, Pitagora Editrice, Bologna

⁵³ *Ibidem*, pp.81-83.

E' come se si fosse distaccata virtualmente dal posto di lavoro, c'è, ma è come se non ci fosse perché tutti la ignorano.

Un altro comportamento tipico della vittima è quello di mostrare chiari segnali di repulsione nei confronti dello svolgimento di un particolare incarico.

L'allontanamento dal compito è quindi un segnale molto forte, soprattutto quando il soggetto preferisce compiere mansioni considerate sgradevoli rispetto a quelle contrattuali, pur di non stare a contatto con il mobber, oppure quando non si presenta a lavoro, subito dopo l'assegnazione di un certo incarico.

Il Mobbing si riconosce anche per il continuo assenteismo della vittima, causa malattia o visite mediche.

E ciò porta ad una terribile spirale: il Mobbing crea la malattia, la malattia causa assenza, l'assenza viene usata per accrescere l'isolamento.

Una sensazione che la vittima di Mobbing prova molto spesso è quella di sentirsi inutile, soprattutto quando è stata attuata una dequalificazione e le sono stati affidati incarichi al di sotto delle proprie capacità.

Molto spesso il datore di lavoro mette in atto una serie di azioni per intimorire ed impaurire la vittima, la quale inizierà a rendere meno sul lavoro e a causare un sacco di errori.

Ed è questo ciò che il datore di lavoro vuole nel caso di Bossing: paralizzare la vittima, affinché possa commettere un errore grave o un passo falso per trovare la giusta giustificazione per un licenziamento

Tabella dei disturbi psico – somatici tratta da “Stress e Mobbing”

SENSO DI VUOTO ALLO STOMACO
GONFIORE ALLO STOMACO
AFFATICAMENTO
DIFFICOLTA' A SVEGLIARSI
CALO DEL DESIDERIO SESSUALE
NERVOSISMO
ANSIA
SENTIRSI INUTILI
ANORESSIA
AUMENTO CONSUMO FUMO E ALCOOL
GRATTARSI SENZA AVERE PRURITO
TOCCARE CONTINUAMENTE LA BARBA
SFREGARE SPESSO IL NASO
DIGRIGNARE I DENTI NELLA NOTTE
MORDERSI LE LABBRA
SISTEMARE SPESSO I CAPELLI
GIOCARE SPESSO CON OGGETTI PERSONALI
DISEGNARE OVUNQUE CAPITI

2.6) IL DOPPIO – MOBBING E L’EPILOGO FINALE

Abbiamo visto le principali azioni mobbizzanti che il mobber mette in atto nei confronti della vittima; adesso andremo ad analizzare le fasi successive del Mobbing dal punto di vista della vittima stessa.

Bisogna innanzitutto sottolineare che all’inizio è difficile capire se siamo in presenza di vero Mobbing.

Il mobber riesce bene a nascondere le proprie malefatte, facendo ricadere la colpa sulla vittima.

In primo luogo, il lavoratore inizia a lamentarsi con parenti e amici, raccontando loro le ingiustizie che subisce sul posto di lavoro.

Molto spesso la reazione delle persone care è deludente perché, all’inizio, questi tendono a minimizzare dando consigli sbrigativi.

Tutto ciò è stato definito dal Dott. Ege il fenomeno del “*doppio Mobbing*.”⁵⁴

Per *doppio Mobbing*, s’intende l’insieme delle ripercussioni del Mobbing sulla vita privata e familiare della vittima.

Si tratta di una situazione molto frequente, soprattutto in Italia, a causa del ruolo particolare che la famiglia ricopre nella nostra società.

Secondo il Dott. Ege, in Italia il legame tra individuo e famiglia è molto forte; la famiglia partecipa attivamente alla definizione sociale e personale dei suoi membri, interessandosi al lavoro, alla vita privata, ai problemi.

La famiglia in Italia è “onnipresente”, anche quando il figlio si distacca formando a sua volta un proprio nucleo familiare: la famiglia di origine è sempre comunque pronta ad aiutare e dare consigli.

Negli altri paesi europei, soprattutto quelli scandinavi, tutto ciò non esiste: i ragazzi, sin da molto giovani, si distaccano dalla famiglia andando a vivere da soli, diciamo pure in termini elementari che non sono “*mammoni*” come i giovani italiani.

⁵⁴ H. Ege, (2001), *Mobbing: conoscerlo per vincerlo*, Franco Angeli, Milano, pp. 23-24.

Conseguentemente, il Dott. Ege ipotizza che il lavoratore italiano tende a cercare sempre aiuto e consigli in casa, sfogando qui tutta la sua rabbia e la depressione che accumula a causa del comportamento del mobber.

La famiglia inizia così ad assorbire questa negatività e ciò porterà ad uno squilibrio dei rapporti, perché il Mobbing è un processo lungo e lento che si concretizza con attacchi e umiliazioni che portano ad un effetto devastante sulla vittima.

La vittima trasmette la propria sofferenza a genitori, coniuge, figli, parenti, amici e questo logorio finirà per portare in crisi l'intera famiglia.

Infatti, nello stesso momento in cui la vittima si sfoga, è come se delegasse ai propri familiari tutta la depressione e i malumori e così, dopo molto tempo, anche la famiglia inizia a crollare e a cambiare atteggiamento, cessando di sostenere la vittima e cominciando a proteggere sé stessa dalla forza distruttiva del Mobbing.

Per istinto di sopravvivenza, la famiglia inizia a chiudersi e passa sulla difensiva; si tratta di un processo inconscio perché nessun componente sarà mai consapevole di aver cessato di aiutare il proprio familiare.

Il fenomeno del doppio Mobbing è quindi una situazione veramente dura per la vittima che, oltre ad essere bersagliata sul luogo di lavoro, viene a lungo andare privata della comprensione della famiglia.

Allora, la vittima può rivolgersi ad un collega di cui si fida, ma non sempre ciò porta a qualcosa di positivo: molto spesso il collega mostra false premure, ambiguità, critiche oppure indifferenza.

Tutto ciò aggrava la situazione perché la vittima inizierà a perdere anche fiducia in sé stessa.

Il passo successivo potrebbe essere quello di protestare contro il mobber stesso che ovviamente respingerà ogni accusa e contrattaccherà, affermando che la colpa è solo della vittima.

E' a questo punto che entra in gioco un altro sentimento perché la vittima inizia a pensare che forse gli altri hanno ragione, il mobber e i colleghi stanno dalla parte giusta e che tutto dipende da lui: ecco il processo di *auto-colpevolizzazione*.

Ma, dopo tutte queste lamentele da parte della vittima, è ovvio che il mobber non può continuare a mobbizzarla come prima altrimenti, se la vittima reagisce e inizia a fare valere i propri diritti denunciando la situazione, può scoppiare uno scandalo rendendo il conflitto pubblico ed è ciò che l'aggressore non vuole, essendo il Mobbing una violenza nascosta e subdola.

La persecuzione continua, invece, con nuove forme che generalmente portano il mobbizzato a un terribile isolamento.

Un esempio?

Se prima il datore di lavoro - mobber sovraccaricava il dipendente di compiti per indurlo a sbagliare, adesso non lo fa più, forse perché ha già iniziato i colloqui di assunzione per il suo sostituto.⁵⁵

L'aspetto più preoccupante della faccenda è costituito dalla cosiddetta "*ipervigilanza*" della vittima di Mobbing, ciò che di solito viene chiamata in maniera errata (perché si tratta di qualcosa di completamente diverso) "*mania di persecuzione*."

Da un punto di vista strettamente clinico, il mobbizzato ha subito un danno mentale e la stessa vittima ne è consapevole.

Ciò si traduce in una scarsa stima di sé, e sul fatto che la vittima sia sempre sugli attenti perché sa che ogni giorno sul posto di lavoro può succedere qualcosa di grave nei suoi confronti.

E ciò farà diminuire il rendimento lavorativo della vittima a causa della sua demotivazione, indecisione, mancanza di concentrazione, paura costante di sbagliare.

⁵⁵ Secondo Casilli, si sono verificati anche dei casi limite, come l'uso della tecnica di costringere il mobbizzato a lavorare assieme a colui che viene indicato come suo successore.

Tutto ciò viene ad essere peggiorato dalle malattie del corpo e della mente che si accompagnano al Mobbing.

Ad un certo punto, quando ormai la situazione è al limite e la vittima sente che non ha più niente da perdere, può anche reagire in maniera aggressiva ed attaccare il mobber, magari con uno scoppio di ira violenta.

Sicuramente dopo la vittima si sentirà meglio, avendo sfogato tutta la sua rabbia, ma ciò la condannerà ancora di più perché inizierà ad essere considerata come una minaccia per l'ufficio (ad esempio, si diffonde l'opinione che la vittima è uno psicopatico).

Più la vittima si ribella, più il mobber attua azioni mobbizzanti peggiori, come l'assegnazione di compiti pericolosi o la sottrazione di oggetti personali.

A questo punto si arriva all'epilogo che può essere un licenziamento, un prepensionamento o le dimissioni volontarie della vittima, che ormai non ce la fa più a sopportare questa situazione.

Il Mobbing non si interrompe però, nemmeno quando il mobbizzato si è allontanato dal posto di lavoro.

La vittima continua a subire le conseguenze di questa violenza psicologica: bisogna anche tener conto delle cattive referenze, della delusione e della paura di trovare un nuovo posto di lavoro.

2.7) COSA RIMANE DEL MOBBING DOPO LE DIMISSIONI DEL LAVORATORE

Il Mobbing non si interrompe nemmeno quando il dipendente non lavora più causa dimissioni, licenziamento o prepensionamento: la vittima continua a subire le conseguenze della sua "sconfitta" per molto tempo.

Purtroppo il mobbizzato si sente colpevole e inadatto, come se il responsabile fosse lui stesso; vive attimi di depressione e tormento al

semplice pensiero del persecutore, anche quando non ha più nessun contatto con lui.

E' stato dimostrato che la vittima di Mobbing soffre di *stress post-traumatico*, cioè di un tipo di stress che colpisce coloro che sono scampati a grandi disastri come terremoti o incidenti.⁵⁶

Questo tipo di disturbo può avere delle gravi conseguenze sull'individuo, portando a delle alterazioni della personalità: desiderio di isolamento, ostilità nei confronti del mondo esterno, blocchi emotivi, incapacità di provare gioia, nervosismo cronico, sentimenti di impotenza.

Nei casi più gravi, la vittima può arrivare anche al ritiro definitivo dal mercato del lavoro.

Secondo la psicoterapeuta francese Hirigoyen⁵⁷, le vittime di Mobbing subiscono un forte choc non appena prendono coscienza dell'aggressione che hanno subito, provando una sensazione di sopraffazione, di sbalordimento, di abbattimento.

Quando la vittima smette di lavorare e prende realmente coscienza della manipolazione, si sente presa in giro, come una persona truffata.

Il lavoratore che ha subito per molto tempo Mobbing, presenta un vero e proprio "*scompenso*" cioè uno stato di ansia, depressione e disturbi psicosomatici.

Un'altra conseguenza del Mobbing sulla vittima può essere il fenomeno della "*dissociazione*" che opera una distinzione tra quello che si può e quello che non si può sopportare, destinando l'intollerabile all'amnesia.

Praticamente il mobbizzato dimentica tutto il male subito pur di non soffrire ancora, perché le conseguenze del Mobbing si fanno sentire anche per anni.

⁵⁶ Secondo il Manuale Diagnostico e Statistico della "American Psychiatric Association", si può parlare di Ptsd (Post Traumatic Stress Disorder) quando la persona ha avuto una esperienza traumatica e rivive l'evento traumatico attraverso immagini, sogni, simboli, sintomi psico – somatici.

⁵⁷ M. F. Hirigoyen, (2000), *Molestie morali: la violenza perversa nella famiglia e nel lavoro*, Einaudi Editore, Torino, pp. 171-175.

Però, le vittime di Mobbing non reclamano quasi mai la vendetta: chiedono solo la riconoscenza per tutto quello che hanno sopportato, magari con un risarcimento finanziario.

Ma le conseguenze del Mobbing si fanno sentire anche in ufficio: generalmente è difficile dimenticare questa violenza psicologica su una persona che poi ha lasciato il lavoro.

I colleghi che hanno assistito in silenzio sentono che i prossimi bersagli potrebbero essere loro e possono così reagire in due modi⁵⁸:

- ◆ spaventarsi e perdere il desiderio di reagire all'ingiustizia;
- ◆ capire che il Mobbing è una pratica normale e autorizzata e diventare mobber a loro volta.

Nelle aziende italiane, soprattutto, i mobber sono intoccabili e i vertici aziendali preferiscono insabbiare tutta la faccenda se possibile, e fare finta di niente se si trovano davanti ad un caso di Mobbing.

E a proposito del mobber, adesso andremo ad analizzare le caratteristiche, la personalità e le motivazioni di questo aggressore.

2.8) CHI E' L'AGGRESSORE?

Il mobber (o i mobber) può essere un capo, il datore di lavoro, oppure un collega.

E' importante fare le dovute distinzioni perché, a seconda del tipo di mobber, cambiano anche le motivazioni della violenza psicologica nei confronti della vittima.

Lo studioso Casilli ha elencato i tratti caratteriali di un capo tiranno:

scarsa stima di sé: si tratta di una persona insicura che, per nascondere questo difetto, rende la vita impossibile agli altri;

scarse capacità comunicative: è una persona che non sa comunicare con gli altri, oppure se comunica è molto spesso incomprensibile;

⁵⁸ A. A. Casilli, (2000), Stop Mobbing: resistere alla violenza psicologica sul luogo di lavoro, Derive Approdi, Roma, pp.64-65.

scarse abilità nelle relazioni personali: si tratta di un soggetto incapace di gestire i rapporti umani, anche al di fuori dell'ambito lavorativo;

mentalità vendicativa: si tratta di una persona ostile, che pensa sempre di avere ragione e che si atteggiava a persona temuta e rispettata da tutti;

inefficienza lavorativa: si tratta di un soggetto che molte volte non sa fare bene il proprio lavoro.

Il Mobbing verticale è molto diffuso a causa dell'abuso di potere del superiore.

In certi casi, l'aggressione è il mezzo utilizzato da un piccolo capo per valorizzarsi e per compensare la propria fragile identità.

L'abuso di potere dei capi è sempre esistito, ma oggi viene molto spesso dissimulato.

I dirigenti parlano ai loro dipendenti di autonomia e di spirito di iniziativa, ma esigono allo stesso tempo, sottomissione e totale obbedienza.

I motivi per cui un superiore può iniziare a mobbizzare un dipendente sono molti: in certi casi il subordinato non piace perché si mostra troppo sicuro delle proprie capacità e si permette di mettere in dubbio le scelte del capo dando il proprio parere, oppure, quando il lavoratore viene sfruttato al limite delle proprie forze e non riesce più a rendere come prima, oppure, perché possiede un certo spirito di iniziativa (tanto lodato nelle aziende) ma che in realtà viene sempre visto con sospetto dal datore di lavoro, oppure, quando una ditta assume personale dalle liste protette (vedi Mobilità o lista degli invalidi civili) e ottiene agevolazioni fiscali di ogni tipo, sprema il lavoratore fino in fondo, molto spesso perché viene percepito come un'imposizione dall'esterno e poi, non potendolo licenziare, viene indotto a dimettersi con il Mobbing.

Marie France Hirigoyen ha usato un termine molto interessante "*il perverso narcisista*" che corrisponde alla personalità del mobber.

La psicoterapeuta francese, che ha analizzato le violenze morali all'interno non solo di un'azienda ma anche all'interno della coppia e della famiglia, si è resa conto che un perverso agisce soprattutto nelle aziende più disorganizzate e mal strutturate, sfruttando le debolezze degli altri.

La minaccia di licenziamento consente "l'arroganza manageriale" e la completa sottomissione di chi ha bisogno di lavorare.

Ma chi è il "*perverso narcisista*", ovvero il mobber che semina terrore nelle aziende?

Sul termine "perversione" sono state date molte definizioni in ambito psicologico e psichiatrico che non staremo certo ad elencare; importante, ai fini del nostro lavoro, è la descrizione della personalità narcisistica per comprendere meglio il comportamento dell'aggressore:

- ◆ il perverso narcisista ha un senso grandioso della propria potenza,
- ◆ è assorbito da fantasie di successo illimitato,
- ◆ pensa di essere speciale e unico,
- ◆ sente il bisogno di essere sempre ammirato,
- ◆ sfrutta il prossimo,
- ◆ invidia gli altri,
- ◆ mostra atteggiamenti arroganti,
- ◆ manca di empatia.

I perversi narcisisti sono individui megalomani che si atteggiavano a punto di riferimento; spesso viene loro attribuita un'aria moralizzatrice e superiore.

Criticano gli altri costantemente, ma non ammettono a loro volta di essere criticati.

La forza dei perversi è l'insensibilità⁵⁹ e il fatto di non sentirsi mai responsabili per le proprie azioni: tutto ciò che va male è sempre colpa degli altri.

⁵⁹ Secondo la Hirigoyen, questa insensibilità è legata al fatto che i perversi non si interessano alle emozioni altrui. E' la totale negazione dell'identità dell'altro, in "Molestie morali: la violenza perversa nella famiglia e nel lavoro", pp.136-138.

Secondo la Hirigoyen, la perversione narcisistica è un sistema che permette di evitare l'angoscia, proiettando all'esterno tutto ciò che è cattivo; attaccando l'altro, i perversi cercano di proteggersi, a causa della loro fragile identità.

I perversi rifiutano la comunicazione diretta e verbale, generalmente si esprimono mediante "stoccatine" destabilizzanti.

Rifiutano spesso il dialogo e con ciò fanno intendere che l'altro non interessa, oppure che non conta niente.

In quelle poche volte che i perversi parlano, si può riscontrare una voce fredda, piatta, incolore, che raggela e inquieta.

Per indurre il dipendente a sbagliare, il perverso usa dei messaggi vaghi oppure fa degli ordini imprecisi, tali da alimentare la confusione della vittima.

Altre volte, il perverso narcisista parla facendo uso di un gergo tecnico e dogmatico per coinvolgere l'altro in ragionamenti di cui non capisce nulla, ma l'aggressore, parlando con un certo tono, incute timore perché dà sempre l'impressione di sapere tutto, anche se poi alla fine dice delle sciocchezze.

Il perverso cerca poi di spingere la sua vittima ad agire contro di lui, per poi denunciarla come cattiva: l'aggressore si serve di una sua debolezza per farla cadere nel ridicolo in pubblico e indurla a discreditarsi da sola.

La vittima non ha via di uscita: se reagisce, accende il conflitto, se non reagisce lascia che la distruzione si espanda nei suoi confronti.

Per quanto riguarda invece i colleghi mobber, possiamo dire che il Mobbing orizzontale è il più frequente nell'Europa del nord, mentre è meno frequente in Italia.

I colleghi tendono a isolare la vittima mediante atteggiamenti discriminatori; gli ambienti dai quali più facilmente emerge questa situazione sono i seguenti:

omogeneità sociale, culturale, etnica, di genere, di età: il Mobbing tra colleghi si sviluppa soprattutto negli uffici dove tutti i dipendenti sono “uguali” e arriva un “diverso”, provocando sentimenti di invidia.

Come ci dice Alberoni, l’invidia scatta quando in un tessuto omogeneo, noto, familiare, appare una differenza inattesa: ciò porta alla violazione di un assetto considerato stabile, alla creazione di uno squilibrio, al turbamento di una tendenza a vivere immobili in un ambiente immobile.⁶⁰

L’invidia nasce da una diseguaglianza: è la reazione naturale e immediata al fatto che qualcuno vale più di noi o possiede qualcosa che noi non abbiamo.

Se in un ufficio con impiegati cinquantenni, arriva un giovane con una mentalità ovviamente giovanile e innovatrice, ecco che si viene a rompere un equilibrio e il giovane può inconsciamente provocare nei colleghi un sentimento di invidia, che può concretizzarsi in azioni mobbizzanti, allo scopo di espellerlo dal gruppo.

Lo scopo delle azioni mobbizzanti dettate dall’invidia è quello di ridefinire la situazione, in modo che si instauri un nuovo equilibrio.

La calunnia rappresenta un modo molto diffuso negli uffici per discreditarne l’altro, per metterlo in una posizione cattiva e si realizza con le stesse modalità della strategia dell’invidia: la prima cosa è la negazione del valore dell’altro.

Se un dipendente veramente in gamba, che è riuscito ad entrare nelle grazie dei superiori, possiede delle doti e capacità particolari, i colleghi reagiranno negando queste doti, evidenziando invece i difetti della persona, le sue carenze, che consentono di dire che in realtà non merita l’attenzione che riceve.

⁶⁰ F. Alberoni, (2000), Gli invidiosi, Garzanti Editore, Milano, pp.54-55.

Successivamente, con il processo di revisione del valore, il gruppo tenderà a convincere anche altre persone della propria opinione, magari gli impiegati di un altro ufficio o gli operai dell'officina.

Per fare questo, avverrà la proiezione di disvalori sulla vittima, cioè le verranno attribuite qualità spregevoli, con la messa in giro di voci false, allo scopo di metterla in cattiva luce;

legami personali fragili: il Mobbing tra colleghi si sviluppa generalmente in presenza di rapporti umani spersonalizzati, ciò vale per le grandi aziende con migliaia di dipendenti;

amoralità diffusa: il Mobbing tra colleghi si sviluppa soprattutto quando è anche presente la corruzione, con la complicità di alcuni dipendenti in frodi dell'azienda;

inefficienza lavorativa: il Mobbing tra colleghi si sviluppa per assenteismo, incompetenza o scarsa produttività.

2.9) IL MOBBING COME STRATEGIA AZIENDALE E LE CONSEGUENZE PER L'AZIENDA

A questo punto della nostra ricerca, andremo ad analizzare il Bossing, cioè il tipo di violenza psicologica compiuta da un'azienda oppure dalla Direzione del Personale per eliminare un certo dipendente non più gradito.

Questo tipo di Mobbing concerne una deliberata politica di ristrutturazione del personale tipica delle aziende in particolari periodi, per esempio: presenza di gravi problemi finanziari, risposta alla globalizzazione e alla concorrenza dei mercati esterni, riduzione dei costi.

E la prima manovra per ridurre i costi aziendali si attua con i tagli al personale.

Per comprendere meglio di cosa stiamo parlando, possiamo fare un esempio realmente accaduto in Germania, riportato dal Dott.Ege.⁶¹

⁶¹ In <http://www.cgilte/ege.htm>

Un'azienda elettromeccanica medio - grande di Monaco di Baviera doveva assolutamente diminuire il numero di manager per un cambiamento aziendale.

Si trattava in media di un gruppo di persone sui cinquanta anni, con una certa responsabilità e grande esperienza.

L'azienda voleva rinnovarsi assumendo una facciata più giovane e dinamica e quindi mirava ad assumere giovani che si accontentavano di uno stipendio minore.

Non potendo però licenziare in tronco i vecchi manager, l'azienda ha iniziato a togliere loro i vecchi privilegi che si erano guadagnati nel corso degli anni, come il cellulare aziendale e la segretaria personale.

Dopo qualche mese, l'ottanta per cento dei manager ha dato le dimissioni perché si sentiva declassato.

Il restante venti per cento, che non voleva andarsene, ha subito una violenza psicologica ancora più forte: questi manager sono stati costretti a visitare tutte le filiali dell'azienda in Germania, causa continui trasferimenti.

Alla fine si sono dimessi tutti.

Detto questo, andiamo a delineare il tipo di aziende maggiormente colpite dal Bossing: al primo posto, a pari merito, troviamo banche e assicurazioni.⁶²

In questi due ambiti lavorativi, il numero delle denunce sta crescendo vertiginosamente perché si tratta di ambienti in cui la competizione è più aspra e nei quali le scissioni, le fusioni e le ristrutturazioni sono all'ordine del giorno.

E' ovvio che in una situazione del genere caratterizzata da grande incertezza, si abbia come conseguenza una maggiore competizione tra dipendenti, dirigenti, una sorta di "tutti contro tutti" per mantenere il

⁶² Cfr. capitolo 4, paragrafo 4.5 che contiene l'intervista a un dipendente di banca e l'appendice, che contiene la testimonianza di un dipendente di un'assicurazione.

proprio posto, accrescendo così aggressività, paura di essere scavalcati, conflittualità, poco spirito di collaborazione.

In questi casi si tende ad eliminare il personale che risulta superfluo: nel caso di fusione tra due banche, ad esempio, ci si ritrova con una certa quantità di dirigenti e impiegati che hanno le stesse funzioni.

Sono dei veri e propri doppioni e i vertici aziendali devono decidere chi eliminare.

Molto spesso, i nuovi vertici aziendali preferiscono eliminare i dipendenti dell'azienda più debole, cioè quella che è stata inglobata.

Al secondo posto di questa graduatoria⁶³ troviamo gli enti pubblici dove il Mobbing è piuttosto diffuso, seguito a larga distanza dal settore industriale. Più un'azienda è disorganizzata e più il Mobbing cresce rigoglioso: ciò avviene generalmente dove si ha una cattiva definizione dei ruoli e un clima organizzativo instabile, tipico della Pubblica Amministrazione.

A questo punto, è lecito domandarsi quali siano le conseguenze del Mobbing per l'azienda: durante il Convegno di Firenze del maggio 2003 è stato affermato che il Mobbing *“nasce nell'impresa, ma paga l'impresa stessa.”*

A prima vista, questa affermazione può sembrare un paradosso, ma è proprio così: il Mobbing costituisce un costo enorme per l'azienda che invece pensa, in maniera errata, di trarre profitto.

La maggior parte degli imprenditori sostiene che il Mobbing è lecito perché viene utilizzato come uno sprono a far sì che gli impiegati rendano di più.

Secondo una valutazione della “Organizzazione Internazionale del Lavoro”, il costo annuo della violenza psicologica in un'azienda di 1000 dipendenti si aggira intorno ai 300.000.000 delle vecchie lire.

Perché una cifra così alta?

⁶³ I dati raccolti ci sono stati forniti gentilmente dal Dottor Giorgetti della CGIL di Firenze.

La risposta ce la dà Casilli: il Mobbing rappresenta un costo per l'azienda perché,

- ◆ il mobber, anziché lavorare, spreca circa il 15% del proprio tempo a molestare colleghi e sottoposti;
- ◆ peggiora il morale dell'azienda, facendo calare la motivazione dei dipendenti;
- ◆ l'azienda rischia di essere coinvolta in cause civili dove le vittime chiedono il risarcimento per i danni subiti;
- ◆ molto spesso viene ad essere eliminato il dipendente più energico e più competente, ovvero un valido elemento produttivo;
- ◆ in caso di licenziamento, l'azienda deve pagare la liquidazione;
- ◆ sostituire un lavoratore licenziato costa in media ottomila Euro tra inserzioni, selezione, formazione.

Durante il Mobbing, poi, l'azienda subisce un vero e proprio calo di produttività perché la vittima mobbizzata non lavora più agli stessi ritmi e si assenta per malattia o visite mediche.

La ditta deve affrontare delle spese ingenti a causa delle assenze del mobbizzato, come la sua sostituzione in caso di una lunga malattia.

Gli stessi sabotaggi ai danni della vittima hanno un effetto negativo per tutta l'azienda perché vanno a scapito della produttività aziendale.⁶⁴

Un'interessante spiegazione ci viene dal Prof. Gilioli del "Centro di Disadattamento Lavorativo" presso la Clinica del Lavoro "Devoto" di Milano, che parla addirittura di "*suicidio dell'impresa.*"

Prima di tutto, il Prof. Gilioli definisce il Mobbing come una "*perversione patologica della competitività*"⁶⁵ perché chi viene colpito lavora poco e male ed è costretto ad assentarsi per malattia.

⁶⁴ H. Ege, (2000), Il Mobbing, ovvero il terrore psicologico sul posto di lavoro e la situazione italiana, in "Molestie morali: la violenza perversa nella famiglia e nel lavoro" di M. F. Hirigoyen, pp. 235-242.

⁶⁵ A. Gilioli, R. Gilioli, (2000), Cattivi capi, cattivi colleghi: come difendersi dal Mobbing e dal nuovo capitalismo selvaggio, Mondadori, Milano, pp. 24-27.

Il Mobbing spegne la collaborazione tra i dipendenti eliminando lo spirito di gruppo, inoltre si riducono gli scambi di informazione.

Tutto ciò, fa diminuire la produttività dell'azienda perché ormai è noto a tutti che un lavoratore produce di più quando passa le sue ore lavorative in un clima di collaborazione e cooperazione con gli altri, senza essere angosciato in maniera esagerata e cercando di fronteggiare i problemi in maniera serena.

Inoltre, un altro danno grave di cui soffre l'azienda - mobber è il "danno all'immagine" che ne deriva se appare sui giornali la notizia che un'impresa induce al licenziamento i suoi dipendenti.

I danni economici, insomma, che l'azienda - mobber subisce sono altissimi: per fare alcuni esempi, è stato calcolato in Germania che un lavoratore sottoposto a violenza psicologica costa all'azienda tra i 25 mila e i 125 mila Euro, a causa del minor rendimento e conseguenti errori.

Da una ricerca della "European Foundation for the Improvement of Living Working Conditions" è emerso in media che la violenza morale fa salire l'assenteismo aziendale dal 23% al 34%.

L'aspetto più grave di tutto ciò, è il fatto che le aziende non si rendono conto della gravità del problema.

Ciò accade soprattutto in Italia, dove il fenomeno è ancora quasi sconosciuto negli ambienti imprenditoriali e dove, addirittura, alcuni lo considerano un'invenzione di qualche "rompiscatole".

Secondo il medico del lavoro francese Bernard Salengro⁶⁶, il Mobbing viene sottovalutato un po' ovunque perché i vertici aziendali credono che lo stress e la depressione abbiano solo esclusivamente delle cause personali e non direttamente correlate alla vita aziendale.

Oppure, pensano che i mobbizzati siano in realtà delle persone deboli che non sanno affrontare il mondo del lavoro nel modo giusto.

⁶⁶ Intervista tratta dal settimanale francese "L'Expansion".

Per fortuna, però, qualcosa sta cambiando.

Un esempio?

In Germania la Volkswagen ha sottoscritto un accordo con il sindacato, finalizzato a combattere il Mobbing: all'interno dell'azienda c'è una persona a cui si possono rivolgere i lavoratori che ritengono di essere colpiti da molestia e questo esperto può intervenire attraverso dei provvedimenti, fino ad arrivare nei casi più gravi, al licenziamento dell'aggressore.

2.10) LE CONSEGUENZE DEL MOBBING SULLA SOCIETA'

Il Mobbing non produce conseguenze gravi solo a carico della vittima o dell'azienda, ma anche sull'intera società, sia in termini economici che in termini sociali.

Negli anni Novanta, Andrea Adams, cioè la pioniera degli studi sullo stress lavorativo in Gran Bretagna, ha calcolato che una buona parte degli 1,3 miliardi di sterline persi ogni anno nel Regno Unito per assenteismo e turnover, sono da attribuire al Mobbing.

La stessa Adams ha affermato che ogni anno una cifra impressionante di giornate lavorative va persa in permessi malattia dovuti al Mobbing.

Il fenomeno del terrorismo psicologico sul luogo di lavoro provoca delle vaste ricadute sui contribuenti: in Europa è stato calcolato che si spendono 11.000 miliardi di vecchie lire per malattie correlate allo stress.

Lo stato sociale viene messo letteralmente al repentaglio.

E proprio a causa di ciò, la Svezia ha preferito attuare delle politiche contro il Mobbing perché lo stato svedese si è reso conto che il costo di previdenza e assistenza stava crescendo in maniera esorbitante.

Il Mobbing è un nemico per le casse dello stato per diversi motivi:

- ◆ provoca delle malattie professionali;
- ◆ le malattie professionali rappresentano un costo per la sanità pubblica;

- ◆ l'incremento dei costi provoca un sovraccarico per la sanità che diviene meno efficiente;
- ◆ per venire incontro alla crescita della domanda sociale, si aumenta la spesa pubblica e di conseguenza il carico fiscale per tutti i cittadini e le imprese;
- ◆ se, per venire incontro alla domanda sociale si scegliesse di ricorrere alle strutture private, questo farebbe aumentare il tasso di inflazione.

Quindi, possiamo dedurre che l'intera collettività risente negativamente del Mobbing.

Nel caso di un prepensionamento, i conti del sistema previdenziale si aggravano ancora di più: il Dottor Ege ha asserito che, se una persona va in pensione all'età di quaranta anni causa Mobbing, non paga più contributi e non produce più per la società.

Quindi percepisce una pensione che normalmente non gli spetterebbe fino all'età pensionabile, per esempio cinquantacinque anni: si tratta, quindi, di quindici anni di pensione che la società intera paga in più a una persona che non produce più nulla.

Ma il danno per la collettività non è solo economico.

Il lavoro è uno dei principali “*integratori sociali*” della nostra epoca.⁶⁷

Tutto ciò che dequalifica il lavoro intacca questo grande collante sociale; così si incrementa la delinquenza diffusa, la disintegrazione della comunità.

E solo se la comunità intera si renderà conto di questo problema, allora il Mobbing potrà essere combattuto efficacemente.

2.11) MOBBING O NORMALE CONFLITTO SUL LAVORO?

Naturalmente non tutti i problemi sul lavoro costituiscono davvero forme di Mobbing: una certa dose di conflittualità all'interno di uffici ed officine è fisiologica e del tutto naturale.

⁶⁷ Citazione di Jacques Delors, ex Presidente dell'Unione Europea, riportata in “Cattivi capi, cattivi colleghi: come difendersi dal Mobbing e dal nuovo capitalismo selvaggio”, pp. 30-31.

Anche lo stress in ambito lavorativo, se racchiuso entro una certa soglia, è una reazione normale: è importante fare questa distinzione, perché molto spesso ai sindacati si rivolgono persone che, in maniera semplicistica, affermano di essere vittime di violenza psicologica, quando poi in realtà stanno soltanto attraversando un periodo temporaneo di sovraccarico emotivo e tensione.

Bisogna quindi partire da un presupposto fondamentale: il Mobbing non è una “*moda passeggera*” che può essere sfruttata a vantaggio di qualunque lavoratore insoddisfatto, ma una vera e propria patologia del lavoro che si manifesta con atti di persecuzione nei confronti del lavoratore.

Ege ha fatto una interessante metafora: “*muoversi nel Mobbing è un po’ come camminare su un ghiaccio molto sottile*”⁶⁸, proprio perché non è sempre facile distinguere le persone che sono veramente mobbizzate, da quelle paranoiche che si credono sempre vittime, ma che in realtà non lo sono.

Sul posto di lavoro lo stress è naturale; nel 1976 lo studioso McGrath ha individuato cinque tipi di stress lavorativo (e del tutto normali):

compito lavorativo: è lo stress che deriva dalle difficoltà dell’incarico da svolgere (ad esempio, un lavoratore appena assunto, ha all’inizio delle difficoltà perché deve apprendere nuove regole del lavoro);

ruolo ricoperto sul lavoro: è lo stress che deriva quando avvengono dei conflitti di ruolo (ad esempio, un lavoratore non ha ancora definito con certezza le proprie mansioni);

quadro sociale del comportamento: è lo stress che deriva da un sovraccarico di lavoro (ad esempio, un incarico che dovrebbe essere svolto da otto persone, in realtà viene svolto da cinque);

l’ambiente fisico di lavoro: il calore e il rumore continuo possono causare stress;

⁶⁸ H. Ege, (2001), Mobbing: conoscerlo per vincerlo, Franco Angeli, Milano, pag.170

l'ambiente sociale di lavoro: è lo stress che deriva quando si deve entrare in relazione con persone nuove.

Come si può notare, lo stress in questi casi si presenta come una reazione normale di adattamento del nostro organismo.

Il Mobbing, invece, non è mai un fatto isolato o una situazione temporanea ma, come già detto in precedenza, si caratterizza per gli attacchi ripetuti e reiterati nel tempo a danno della stessa persona.

Bisogna quindi resistere alla tentazione di applicare un nuovo termine accattivante a qualsiasi contesto sociale in cui si sviluppano dei conflitti: finché persisteranno equivoci e incomprensioni, sarà difficile avvicinarsi al problema in maniera corretta.

Così, per togliere definitivamente tutti i dubbi, Ege è giunto all'individuazione di sette parametri tassativi, la cui presenza contestuale permette di riconoscere il Mobbing in una vicenda lavorativa conflittuale.

Questi sette parametri sono stati coniati recentemente, proprio perché Ege si è reso conto che sul Mobbing vi è più disinformazione che informazione.

Inoltre, nel 2002 ha dato una nuova definizione al fenomeno in questione:

*“il Mobbing è una situazione lavorativa di conflittualità sistematica, persistente ed in costante progresso, in cui una o più persone vengono fatte oggetto di azioni ad alto contenuto persecutorio da parte di uno o più aggressori in posizione superiore, inferiore o di parità, con lo scopo di causare alla vittima danni di vario tipo e gravità. Il mobbizzato si trova nell'impossibilità di reagire adeguatamente a tali attacchi e a lungo andare accusa disturbi psicosomatici, relazionali e dell'umore che possono portare anche a invalidità psico - fisica permanente.”*⁶⁹

Riallacciandosi a quest'ultima definizione, ecco i sette parametri tassativi che devono essere presenti per poter individuare con chiarezza il fatto mobbistico:

⁶⁹ H. Ege, (2002), La valutazione peritale del Danno da Mobbing, Giuffrè Editore, Milano, pag.39.

Parametri	Requisiti
Ambiente lavorativo	Conflitto solo in ambito lavorativo
Frequenza	Azioni ostili almeno alcune volte al mese
Durata	Conflitto in corso da almeno sei mesi
Tipo di azioni	Almeno due delle cinque categorie del LIPT EGE ⁷⁰
Dislivello antagonisti	Vittima in posizione di inferiorità
Modello delle sei fasi	La vicenda ha raggiunto almeno la seconda fase del modello di Ege (Inizio del Mobbing)
Intento persecutorio	Vi deve essere uno scopo ben preciso del mobber.

E' importante fermarci ad analizzare il concetto di intento persecutorio: per intento persecutorio s'intende lo scopo politico, l'obiettivo conflittuale e la carica emotiva soggettiva, messa in atto dal mobber nel compiere le proprie azioni.

Quindi, se un capo è sgarbato nei confronti dei suoi subordinati, ciò denota un suo tratto caratteriale, purtroppo brutto, ma non configura assolutamente un caso mobbistico perché vi manca, appunto, l'intento persecutorio.

Procedendo ancora avanti nella nostra indagine, è interessante scoprire che il conflitto può portare a dei benefici per l'azienda quando viene gestito bene, oppure trasformarsi in Mobbing vero e proprio se viene gestito male.

A questo riguardo, è utile citare il concetto di "*cultura del litigio*" che è stato analizzato dal Dott. Ege.⁷¹

⁷⁰ H. Ege, (2002), La valutazione peritale del danno da Mobbing, Giuffrè Editore, Milano, pag. 39.

⁷¹ H. Ege, (2001), Mobbing: conoscerlo per vincerlo, Franco Angeli, Milano, pp. 108-118.

Ege parte dal presupposto che un conflitto sul lavoro è positivo quando viene gestito bene, cioè quando i lavoratori sono in grado di vederlo per quello che esso veramente è, vale a dire, una diversità di vedute.

Per giungere a questa concezione è essenziale de - emozionare il conflitto, ossia togliervi qualunque tipo di emozione.

L'emotività, dote straordinaria, sul posto di lavoro si rivela un'arma a doppio taglio e non porta a niente.

Partendo da questo presupposto, la cultura del litigio porta grandi vantaggi per l'azienda in termini economici e relazionali.

L'Italia rappresenta sempre un'eccezione: il Dott. Ege sostiene che il conflitto, negli uffici del nostro paese, viene percepito come una sorta di tabù, nel senso che non se ne parla, si tende a nascondere, a minimizzarlo.

Il conflitto che non viene affrontato continua, però, a muoversi sotto la superficie dell'apparente normalità, creando malumori e insicurezze.

Corrisponde un po' alla cosiddetta "condizione zero" già citata in precedenza: se c'è qualcosa che non va, la maggior parte dei lavoratori preferisce tacere per paura di esporsi.

Se invece ci fosse il coraggio di parlare apertamente dei problemi o delle incomprensioni dell'ufficio, il conflitto non sarebbe più un tabù, ma diventerebbe un argomento come un altro, dove il dialogo e lo scambio di opinioni riescono a ricomporre la situazione.

In certe aziende tedesche esistono le cosiddette "stanze del conflitto" in cui i dipendenti possono riunirsi per chiarire i problemi.

Addirittura, se questi non riescono a trovare un accordo, può intervenire uno specialista del conflitto cioè un mediatore, generalmente un responsabile delle risorse umane.

Se il conflitto diventa chiaro e si cerca di risolverlo assieme, allora anche il clima aziendale sarà più sereno e gli impiegati renderanno al meglio.

Se invece il conflitto c'è, ma rimane latente, allora si formerà un clima negativo che influenzerà anche il rendimento dei lavoratori.

E potrà portare al Mobbing.

La cultura del litigio trasforma l'energia distruttiva del conflitto in energia costruttiva; in assenza di ciò, le energie dei "contendenti" si rivolgono le une contro le altre e non portano a nessuna soluzione.

A questa considerazione, si deve aggiungere il fatto che ognuno dei "contendenti" impiega le sue risorse ai danni dell'altro, utilizzando la maggior parte del tempo e dell'orario di lavoro per portare avanti la propria personale battaglia contro l'avversario, e non per dedicarsi ai propri compiti.

Invece, la forza della cultura del litigio è il fatto di aiutare concretamente a formare il sentimento di squadra tanto perseguito dai formatori perché, abituando le persone ad esprimere liberamente dubbi e lamentele, si potrà avere una conoscenza approfondita della realtà aziendale e portare i conflitti ad essere risolti in maniera brillante a vantaggio dell'azienda.

2.12) I GIOVANI E IL MOBBING

Abbiamo già delineato l'identikit della vittima di Mobbing; a questo punto della ricerca vogliamo porre l'accento sulla violenza psicologica praticata sulle nuove generazioni.

Questa tematica si presta meno facilmente ad una definizione precisa, perché si tende a confondere il Mobbing con lo sfruttamento improprio dei lavoratori più giovani.

Dalla ricerca di Ege del 1999 su 469 vittime già menzionata in precedenza⁷², è emersa una bassa percentuale di giovani mobbizzati.

⁷² Cfr. paragrafo 2.4.

I giovani sono a meno rischio Mobbing perché, di fronte a un ambiente lavorativo ostile, possono scegliere subito di andarsene e trovare un nuovo lavoro.

Inoltre, un giovane in genere è meno sensibile al problema Mobbing per il fatto che non ha sufficiente esperienza per giudicare se il conflitto costituisce una situazione normale nell'ambiente di lavoro oppure no.

Infatti, un ragazzo al primo impiego non sa com'è veramente il mondo del lavoro, le sue regole, che tipo di relazioni interpersonali tra colleghi e superiori sono normali e quali no: diciamo che non ha termini di paragone per giudicare.

Invece, i lavoratori con più anni di esperienza, conoscono bene le regole del gioco e possono riconoscere con maggior facilità una situazione conflittuale che sta prendendo una brutta piega.

Guardiamo adesso le considerazioni da sfatare sul Mobbing fatto ai giovani: sappiamo tutti che il mondo del lavoro attuale presenta non poche difficoltà per i giovani al loro primo impiego.

Secondo il Dott. Ege, i tanto "osannati" contratti di formazione sono da considerarsi negativi, *"una forma di schiavitù moderna."*

Come?

Un giovane appena laureato, dopo anni di studio e sacrifici, si ritrova a dover lavorare con uno stipendio basso (ma questa non è la cosa peggiore), con straordinari non pagati (una pratica molto diffusa in Italia) e con mansioni che non corrispondono alla propria qualifica.

Il Dottor Ege mostra un esempio illuminante: generalmente, con i contratti di formazione, lo stipendio si aggira sui 650 Euro, ma con questa cifra non si riesce nemmeno a pagare l'affitto di un appartamento a Bologna (la città in cui Ege vive).

Quindi, il giovane sarà costretto ad appoggiarsi alla famiglia e tenderà a rimanere entro le mura domestiche per molto tempo ancora.

Eppure certe aziende giocano proprio sui contratti di formazione: ne fanno un certo numero l'anno, sfruttano il giovane facendogli fare i lavori peggiori che tutti evitano e quando il contratto è scaduto non lo rinnovano (come invece avevano solennemente promesso), ma assumono altri giovani a rotazione.

Tutto ciò viene messo in atto dall'azienda per avere facilitazioni fiscali; infatti, se rinnovasse il contratto al giovane alla scadenza del periodo di formazione, sarebbe costretta a sostenere un costo maggiore.

Si evidenzia, così, un quadro di assoluta precarietà.⁷³

A causa della globalizzazione, si sono poi diffusi i lavoratori atipici come, ad esempio, i “*ragazzi call-center*”: si tratta di centralinisti che fanno telemarketing assunti a tempo determinato, che non godono di diritti sindacali e quindi facilmente ricattabili dai datori di lavoro.

Oppure, si è diffusa la tendenza del “*job on call*” cioè del “lavoro – chiamata”: il datore di lavoro chiama il dipendente a lavorare (molto spesso prendendo i nominativi dalle scuole di provenienza) per un certo periodo di tempo, finito il quale lo rimanda a casa.

Ma gli esempi non finiscono qui: negli ultimi tempi si è diffuso il termine “*mcjobbers*” che identifica i lavoratori della New Economy a basso reddito. A questa categoria vi appartengono i crews della McDonald: questi giovani (molti anche in possesso di un diploma) essendo assunti part-time, non godono di diritti sindacali e sono facilmente ricattabili.

Oppure, pensiamo all'ultima tendenza dei lavoratori interinali: non godono dei diritti sindacali dei dipendenti assunti a tempo indeterminato e non possono avere contributi.

In certi casi, lavorano anche diversi anni nella stessa azienda, ma il contratto a tempo determinato non viene loro rinnovato a tempo indeterminato perché sono immediatamente sostituiti.

⁷³ In <http://www.stop-mobbing.it/Articolo%200292.htm>

Se molti giovani si trovano in questa situazione, è ovvio che anche l'intera società avrà delle conseguenze.

Innanzitutto, la diminuzione del numero dei matrimoni: a causa di questa insicurezza sul lavoro, i giovani sono costretti a rimanere a casa dei genitori.

In Italia, in base alle ultime statistiche, la permanenza in casa si aggira fino ai trenta anni.

Un'altra conseguenza è poi l'abbassamento del tasso di natalità.

E' ovvio che, in mancanza di un'occupazione sicura, si tenderà a rimandare il più possibile la nascita di un figlio.

L'Italia mantiene il primato nel mondo con un tasso di natalità bassissimo, circa 1.19 figli per donna.⁷⁴

Tutti questi esempi ci portano ad una conclusione: questi giovani non sono mobbizzati, (come molti credono) ma semplicemente sfruttati e lo sfruttamento dei lavoratori è una cosa vecchia quanto il mondo.

Purtroppo, si tratta di uno sfruttamento praticato sui giovani che è stato incentivato, anziché combattuto, dalle enormi trasformazioni del mondo del lavoro di cui abbiamo già ampiamente parlato.

I contratti di formazione a rotazione, che alcuni definiscono in maniera errata come una forma di Mobbing, sono in realtà contratti che sfruttano in maniera impropria il giovane, per poi alla scadenza essere sostituito da un altro.

Ciò delinea una situazione spiacevole per i giovani con le conseguenze sociali di cui abbiamo parlato sopra, ma non va assolutamente confuso con il Mobbing.

⁷⁴ Fonte: Corso di Sociologia, (1997), di A. Bagnasco, M. Barbagli, A. Cavalli, Il Mulino, Bologna, pp. 660-661.

Comunque sia, non bisogna dimenticare che una certa percentuale di giovani (in base alla statistica di Ege, il 5%), è sottoposta a Mobbing vero e proprio.⁷⁵

Generalmente, i ragazzi subiscono Mobbing per un breve periodo di tempo, circa 1-2 anni e il motivo è semplice: più una persona è giovane e meno è disposta a sopportare il Mobbing.

I lavoratori sotto i trenta anni sono dinamici e si accontentano di uno stipendio minore se sono garantite le possibilità di carriera e di successo personale.

Da ciò ne deriva che per loro è più facile trovare un nuovo lavoro, a differenza del cinquantenne che difficilmente riesce a trovare una nuova occupazione e che difficilmente si accontenta di uno stipendio più basso.

2.13) IL MOBBING CULTURALE⁷⁶

Il concetto di lavoro cambia a seconda dei paesi, delle diverse culture e civiltà.

Per fare alcuni esempi, possiamo notare che negli Stati Uniti la vita in generale è in funzione del lavoro, in una parola si “vive per lavorare”.

L'americano è mediamente disposto a trasferirsi con prontezza anche a migliaia di chilometri di distanza, pur di svolgere il lavoro che gli piace e la stessa cosa vale anche per il lavoratore tedesco, il cui status sociale dipende quasi esclusivamente dal lavoro che egli svolge.

In poche parole, in Germania, negli Stati Uniti e in tutti i paesi dell'Europa settentrionale, il lavoro e la carriera vengono prima della famiglia.

Il lavoro viene visto come la massima espressione di realizzazione individuale e, in generale, anche gli stessi giovani sono meno attaccati alla famiglia perché già a venti anni vanno a vivere fuori casa.

⁷⁵ H. Ege, (2001), Mobbing: conoscerlo per vincerlo, Franco Angeli, Milano, pp.76-81.

⁷⁶ Questo concetto di Mobbing culturale è stato coniato da Harald Ege, al quale ha dedicato un intero libro.

In Italia, invece, succede esattamente il contrario: il lavoro viene vissuto come un dovere e non arriva quasi mai a superare in importanza la sfera privata dell'individuo.

Una caratteristica fondamentale della società italiana è quella di far ruotare tutto attorno agli avvenimenti familiari.

E dopo la famiglia, l'italiano medio mette i propri passatempo ed interessi personali: questo in linea generale, perché è ovvio che in alcuni ambiti il "carrierismo" è arrivato anche in Italia.

Quindi, la cultura del lavoro cambia a seconda del paese ed è strettamente legata ai valori predominanti di una società.

Questa premessa è stata necessaria per capire le caratteristiche del Mobbing nel nostro paese, perché il Mobbing prende forme diverse a seconda del paese in cui si manifesta.

Il Dottor Ege ha cercato prima di tutto di identificare le differenze tra l'Italia e il suo paese, la Germania, e da qui ne ha dedotto le peculiarità del caso italiano.

Ciò che risalta subito agli occhi è la profonda conoscenza del suddetto fenomeno in Germania: il lavoratore medio tedesco conosce bene questa tematica, cosa che è totalmente assente in Italia, a causa anche della deleteria disinformazione.

Qui il Mobbing non è conosciuto come un problema e in genere viene visto come una "routine."

La violenza psicologica non viene nemmeno percepita perché il lavoratore medio italiano è convinto che la pratica sul posto di lavoro sia normalmente quella della persecuzione e dell'abuso e così le situazioni di Mobbing si trascinano pericolosamente per anni.

La conflittualità sul posto di lavoro viene concepita come "normale" e quindi accettata: conseguentemente la vittima di Mobbing italiana si rende

conto di essere mobbizzata quando ormai si fanno evidenti certi disturbi della salute a livello sia fisico che psicologico.

In Germania, grazie alla costante informazione sulla tematica in questione, il mobbizzato tende a percepire il Mobbing contro di sé già nei primissimi stadi.

Un'altra differenza fondamentale tra le due realtà è la seguente:

in Germania le azioni mobbizzanti sono intenzionali e perpetrate tra colleghi di pari grado che attuano la strategia mobbizzante per fini legati alla carriera.

Le azioni mobbizzanti in Italia, invece, sono portate avanti dal mobber in maniera inconsapevole il quale le compie, non di proposito, ma solo perché è la regola: è come quasi si sentisse in dovere di tiranneggiare, solo perché anche lui ha subito lo stesso trattamento in passato, magari quando era un sottoposto, o semplicemente perché è il *capo* ed ha quindi il diritto di comportarsi così.

Ciò spiega in parte che il Mobbing italiano è generalmente verticale, nel senso che è compiuto da parte di un superiore nei confronti di un subordinato.

Inoltre, cambia anche il tipo di reazione al Mobbing da parte del lavoratore: in genere, il lavoratore medio italiano tende a cercare la causa dei maltrattamenti all'interno di sé stesso e non al di fuori nell'ambiente di lavoro (come fa invece il lavoratore tedesco).

Una possibile spiegazione di questo tipo di comportamento potrebbe essere nella mancanza in Italia di una cultura dello spirito di gruppo.

L'italiano risulta meno abile nel lavoro fatto in comune con gli altri, è un po' più individualista.

Una volta che si è reso conto di essere veramente vittima di Mobbing, tende generalmente ad esagerare i comportamenti altrui.

Gli italiani, in genere, sono più suscettibili ed istintivi e tendono ad ingrandire a dismisura i fatti: un mancato saluto si può trasformare in un'offesa.

Soprattutto, è particolare l'atteggiamento del tipico datore di lavoro italiano.

In Italia, abbiamo già visto, il Mobbing non è molto conosciuto e qualsiasi imprenditore tende a considerarlo come un pericolo o come un fastidio.

L'atteggiamento è purtroppo negativo: *“sono tutte storie di persone che non hanno voglia di lavorare, o persone deboli di carattere che non sanno adeguarsi alla logica produttivistica.”*

Questa è l'idea ricorrente dei datori di lavoro.

In Germania, grazie alla notevole informazione, la maggior parte degli imprenditori percepisce il Mobbing come una causa di costi elevati di produzione e mancanza di efficienza.

Molto spesso, sono gli stessi imprenditori a contattare un esperto di Mobbing quando constatano un calo di produttività tra i dipendenti di un certo reparto.

Tutto questo, purtroppo, manca nella nostra realtà.

Il Dott. Ege prosegue con la sua indagine analizzando le caratteristiche principali del popolo italiano, sempre in relazione alla cultura nordica europea: per esempio, durante un litigio, in linea generale l'italiano medio adotta un comportamento più aggressivo, usando un tono alto di voce, una gesticolazione rapida, talvolta parolacce.

Il tedesco, invece, davanti ad un conflitto mostra una reazione più fredda, distaccata e controllata.⁷⁷

Un capufficio tedesco, davanti a un errore di un sottoposto, reagirà con una glaciale esposizione dei fatti, seguita da imposizioni rigide per il futuro; il

⁷⁷ H. Ege, (1997), Il Mobbing in Italia: introduzione al Mobbing culturale, Pitagora Editrice, Bologna.

capufficio italiano reagirà presumibilmente con un tono decisamente più aggressivo.

Quindi una situazione conflittuale come un rimprovero in ambito lavorativo (e non solo) per essere valutato correttamente, deve essere sempre rapportato agli standard culturali in cui esso si svolge.

Secondo Ege, anche il clima influisce sulla personalità degli abitanti di uno stato: l'italiano è più caloroso, irruente e impaziente a causa del clima mediterraneo, mentre il tedesco è più freddo e controllato a causa del clima nordico in cui vive.

Un'altra caratteristica degli italiani riguarda il loro modo di comunicare: non parlano solo con la bocca ma con tutto il corpo con gesti, espressioni, esclamazioni, cosa che è generalmente assente nel nordico che si esprime con un volume di voce più basso, contenendo le esclamazioni ed evitando aggettivi troppo esagerati.

La comunicazione e i contatti sociali rivestono un ruolo molto importante, soprattutto in ambito lavorativo: il Mobbing potrebbe insinuarsi quando c'è disparità tra quello che uno comunica veramente e quello che invece viene inteso dagli altri.

Se in un ufficio italiano dove si parla molto, arriva un giovane che solo per timidezza se ne sta un po' in disparte, ciò potrebbe essere interpretato dagli altri come un atteggiamento arrogante e presuntuoso, e quindi preso di mira con azioni mobbizzanti.

Questo influenza anche le strategie adottate dal mobber: sappiamo che negli uffici italiani si dà molta importanza ai rapporti sociali interpersonali; in questo caso la più dura azione mobbizzante può essere quella dell'isolamento, attuato con calunnie e diffidenza nei confronti della vittima.

Il mobber può usare a tutto vantaggio le opinioni stereotipate che ogni società si crea sui cosiddetti "diversi": in una cultura che condanna

l'omosessualità (come quella cattolica), il mobber può mettere in giro la voce che la sua vittima è gay e tenterà di far convergere su di lei tutte le opinioni stereotipate della categoria (drogato, malato di AIDS, ecc.).

Lasciando da parte la questione delle azioni mobbizzanti, Ege sostiene che ci sono alcune società che favoriscono il Mobbing e altre che invece lo combattono attivamente.

Nella seconda categoria vi appartengono la Germania e la Svezia: la prima ha definito il Mobbing come una “malattia professionale risarcibile”; la seconda lo ha elencato come reato nel codice penale.

L'Italia appartiene alla categoria delle società che favoriscono lo sviluppo del Mobbing, a causa anche di una aperta contraddizione: il codice civile, lo Statuto dei lavoratori, la Costituzione stessa, sanciscono i diritti del lavoratore che dovrebbero essere tutelati; dall'altra parte, però, i fenomeni mobbizzanti nel nostro paese sono in continua crescita.

Per quali motivi?

- ◆ Lo stato non garantisce nessuna tutela al lavoratore mobbizzato che si sente abbandonato;
- ◆ il conflitto è molto diffuso e accettato da tutti in qualsiasi ambiente di lavoro;
- ◆ in Italia è molto diffuso lo scarico di responsabilità su una persona che magari non viene accettata o semplicemente perché risulta antipatica; la logica del capro espiatorio è quasi la norma;
- ◆ in Italia vi è la concezione piuttosto diffusa secondo cui chi ci dà lo stipendio ha il diritto di fare più o meno ciò che vuole, mentre gli stipendiati devono subire come sudditi. Ciò è naturalmente errato, in quanto il lavoro è uno scambio: il datore di lavoro dà lo stipendio e il lavoratore dà in cambio la propria forza lavorativa.⁷⁸

⁷⁸ In <http://www.cgilte.it/ege.htm>.

Si tratta di un contratto tra pari: il datore di lavoro è il capo sotto l'aspetto puramente gerarchico e aziendale, ma ciò non vuol dire che possiede diritti straordinari.

Dalle ricerche e interviste condotte in Italia è anche emerso un fatto inquietante: il Mobbing, in alcuni casi, è legato ad organizzazioni sotterranee più o meno legali che operano all'interno di fabbriche e aziende.

Mafia, criminalità organizzata, corruzione (diffusissima soprattutto negli enti pubblici): le organizzazioni gestite da dirigenti corrotti o "poco puliti" presentano un clima professionale pessimo e il Mobbing dei dirigenti verso i sottoposti diviene la regola.

Questa pratica proviene dalla consapevolezza da parte dei vertici compromessi di avere mano libera su tutto e su tutti e di essere protetti alle spalle.

In un'azienda compromessa con interessi criminali, non c'è nessuna protezione per il dipendente e il clima continuo di terrore impedisce qualsiasi tipo di reazione o intervento sindacale e legale.

Il Mobbing praticato in questo caso è unico e molto presente in Italia: non si mobbizza per eliminare i dipendenti scomodi, ma al contrario, per legarli più saldamente alle sorti dell'azienda, coinvolgendoli in una spirale di paura.

La stragrande maggioranza dei dipendenti è però all'oscuro degli scopi e dei reali interessi dell'azienda, soprattutto gli impiegati.

Se questi scoprono qualcosa che non va, possono iniziare ad indagare credendo di fare del bene all'azienda e proprio per questo possono essere vittime di Bossing da parte dei vertici aziendali, che non accettano l'onestà dei lavoratori in questione.

Una strategia di Mobbing che il Dott. Ege ha riscontrato solo in Italia, è il ricorso da parte del mobber a veri e propri “strumenti” attraverso cui creare fastidio e problemi alla sua vittima.

In questo modo la sua azione può risultare meno diretta e quindi più difficile da condannare.

Detto in altri termini, il mobber italiano mette in atto particolari strategie per sottrarsi ai rischi di un attacco diretto, come la decisa reazione da parte della vittima: il mobber attua azioni mobbizzanti senza mettersi troppo in mostra, alcune volte facendosi persino passare per la vittima della situazione.

In questi casi, il mobbizzato non riesce ad identificare con chiarezza la provenienza dell'aggressione e in alcuni casi può pensare che si tratti di una fatto isolato e casuale.

In Italia è quindi diffusa questa forma di Mobbing indiretto, forse perché il mobber non si vuole esporre eccessivamente per poter mantenere un certo livello di lucidità.

Questo perché, come già affermato prima l'Italia, come tutti i paesi mediterranei, possiede una cultura maggiormente improntata sull'emotività: ciò significa che i confronti diretti facilmente degenerano in accese discussioni.

Il mobber utilizza, quindi, un mezzo o un canale come arma di Mobbing per schermare la sua azione, tenendo il controllo della situazione.

Questa strategia fa guadagnare tempo al mobber perché quando il mobbizzato, dopo tanto tempo, riuscirà a capire chi è il vero colpevole, sarà ormai troppo tardi per difendersi o cercare degli alleati.

Gli strumenti esterni per fare Mobbing maggiormente utilizzati in Italia sono:

fumare, sapendo perfettamente di recare disturbo a una persona perché allergica o malata di asma. Non si tratta di una semplice maleducazione,

ma di una vera e propria premeditazione, perché si vuole colpire una debolezza della vittima. La fantasia del mobber in questi casi non ha limiti e Ege ha raccolto diverse storie su questa strategia: boccate di fumo soffiate in faccia ad asmatici, posa ceneri colmi sulla scrivania del non fumatore, finestre tappate con la scusa del freddo, ecc.

Alzare il volume dell'impianto stereo, se presente. Si tratta di una strategia tipica delle aziende private, il cui scopo è quello di far diminuire la capacità di concentrazione della vittima, magari posizionandole una cassa dell'impianto vicino alla sua scrivania.

Tenere il condizionatore o il riscaldamento al massimo per far ammalare la vittima e poter così frugare nelle sue cose quando è assente per malattia. Si tratta di un'azione veramente odiosa perché il mobber cerca di trovare la scusa utile per licenziare la vittima, a causa delle continue assenze sul lavoro.

Come si può notare si tratta di azioni banali ma, se ripetute in maniera continua, sono dei veri e propri strumenti di Mobbing.

2.14) LE MOLESTIE SESSUALI

Con il termine “molestie sessuali” si intende una serie di comportamenti di avvicinamento a scopo sessuale portate avanti da una persona verso un'altra che non lo desidera e rifiuta questo tipo di contatto.⁷⁹

Il concetto di molestia sessuale comprende non solo atti specifici ma parole, battute, allusioni pesanti, apprezzamenti volgari che vanno a toccare la sessualità di una persona.

Nella stragrande maggioranza dei casi, la molestia sessuale viene attuata da un uomo ai danni di una donna, ma si sono verificati anche alcuni casi di molestia sessuale attuata da una donna nei confronti di un uomo.

⁷⁹ H. Ege, (1997), *Il Mobbing in Italia: introduzione al Mobbing culturale*, Pitagora Editrice, Bologna.

Tutto ciò è legato a fattori culturali che vedono nella nostra società l'uomo inquadrato in un ruolo ben preciso e specifico.

Culturalmente, l'uomo è spinto sempre a fare il primo passo, mentre la donna appare ancora imprigionata in uno stereotipo alquanto obsoleto della preda da conquistare.

Se l'uomo molesta per soddisfare i suoi appetiti carnali, la donna può molestare un uomo per diversi motivi: per misurare la propria seduzione, per procurarsi materiale per un successivo ricatto, per fare carriera.

Dall'altro lato, è vero che il molestatore maschile spesso promette alla vittima vantaggi professionali o economici in cambio di determinati atteggiamenti.

Le molestie sessuali, secondo Ege, sono state anche incentivate dalla liberalizzazione dei comportamenti sessuali intervenuta nella nostra società a partire dagli anni Sessanta.

In passato, negli ambienti di lavoro (tra l'altro con poche donne) era impensabile e condannabile qualsiasi contatto eccessivo con i colleghi, oppure l'uso della forma del "tu", oppure il toccare certi argomenti cosiddetti "proibiti."

Attualmente, essendo decaduto il senso del pudore, è facile trovarsi in situazioni ambigue, dove i colleghi provocano e molestano per poi giurare che stavano solo scherzando.

Chi non sta al gioco può essere bollato come un bigotto.

Ecco che è difficile stabilire con estrema obiettività, dove finisce lo scherzo e dove inizia la molestia sessuale.

Infatti il molestatore uomo, molto spesso, si difende con affermazioni misogine secondo le quali è la donna che provoca, soprattutto se indossa certi capi di abbigliamento che ne mettono in evidenza le forme.

Ma tutto ciò non è assolutamente accettabile.

Nonostante l'emancipazione della donna e la parità dei diritti sancita da leggi e statuti, la donna è più soggetta ad essere bersagliata e molestata da un superiore o collega maschio.

Secondo Ege, esistono due tipi culturali di molestie sessuali:

la molestia latina – mediterranea, che gioca soprattutto sulle parole e sull'equivoco che provocano una permanente tensione nella vittima. In Italia, a seguito della rivoluzione sessuale degli anni Sessanta, siamo passati da una rigidità eccessiva ad un lassismo eccessivo nei costumi nel senso che, all'interno degli uffici si parla in maniera leggera e un po' licenziosa e si può scherzare sulle abitudini sessuali presunte di un collega; la molestia nordica, che è caratterizzata da azioni dirette che possono sfociare nella violenza sessuale. Nelle culture nordiche l'abitudine di parlare per sottintesi è meno diffusa rispetto all'Italia.

Le molestie sessuali non sono Mobbing, ma vi sono legate a doppio filo da una lunga serie di circostanze.

La differenza fondamentale è la seguente: il mobber classico compie delle azioni mobbizzanti perché vuole l'eliminazione o l'allontanamento della vittima; il molestatore, invece, non vuole in nessun caso allontanare l'oggetto dei suoi desideri e quindi lo perseguita e fa di tutto per tenerlo vicino.

In questo caso, è la vittima che cerca di scappare mediante giorni di malattia o richieste di trasferimento.

Il molestatore fa di tutto per avere la sua vittima sempre accanto, proprio perché non la vuole perdere.

La molestia sessuale quindi non è Mobbing, ma può trasformarsi in Mobbing quando il molestatore davanti ai continui rifiuti, passa alle minacce.

A questo punto il molestatore diviene un vero e proprio mobber, dimenticando persino l'attrazione sessuale che provava nei confronti della vittima e dedicandosi alla sua distruzione per spirito di vendetta.

Questo tipo di Mobbing viene definito appunto "Mobbing sessuale" e può sorgere in due diverse situazioni:

Mobbing sessuale che deriva dalle molestie sessuali.

In questo caso, ci troviamo nella particolare situazione in cui una donna viene molestata da un capo o da un collega.

Se la donna cede alla molestia non verrà mobbizzata; se non cede, allora il Mobbing si traduce in una ritorsione e vendetta del molestatore respinto;

Mobbing sessuale che non deriva dalle molestie sessuali.

In questo caso, si tratta di un tipo di Mobbing senza una precedente situazione di molestia sessuale, infatti un mobber può semplicemente scegliere di usare strategie a sfondo sessuale, anche se non prova nessuna attrazione fisica per la vittima.

In certi casi, il Mobbing sessuale può essere l'arma peggiore per indurre la vittima a dimettersi.

Il mobber cercherà di convincere gli altri della propria opinione, mediante calunnie e maldicenze sulle abitudini sessuali della vittima.

Tra gli esempi possiamo includere:

una calunnia accreditata in un ambiente di eterosessuali, sarà quella che la vittima è un omosessuale;

una calunnia accreditata in un ambiente chiuso e bigotto, sarà quella che la vittima è troppo "libertina".

Dal punto di vista della vittima, si può affermare che il Mobbing sessuale è il più devastante e la vittima, reagendo, molto spesso peggiora la situazione.

Infatti anche davanti a delle prove, difficilmente una persona diffamata sessualmente ottiene una completa riabilitazione

2.15) COME DIFENDERSI DAL MOBBING: ALCUNI CONSIGLI DATI DAGLI ESPERTI

Concludiamo questo secondo capitolo analizzando alcuni dei consigli più rilevanti dati da importanti esperti, circa la difesa da parte della vittima davanti a una violenza psicologica.

Lo studioso Casilli ha identificato la “*cura omeopatica contro il Mobbing.*”⁸⁰

Sappiamo tutti che l’omeopatia si basa su due principi fondamentali: “*i simili si curano con i simili*” e “*per guarire non bisogna curare i sintomi ma la malattia stessa*”.

Secondo Casilli, questi due principi devono essere applicati anche nel caso di Mobbing.

Il rimedio contro il Mobbing deve essere come il Mobbing, nel senso che deve possedere le sue tre caratteristiche principali:

deve essere “sommministrato” sul luogo di lavoro;

deve durare nel tempo;

deve basarsi su una strategia.

Le suddette azioni devono essere compiute dalla vittima in prima persona, per quanto emotivamente e fisicamente sia a pezzi.

Una importante azione che il mobbizzato deve fare è quella di tenere una specie di “diario” delle azioni mobbizzanti, da poter esibire come prova nel caso di un procedimento penale.

In questo diario, il mobbizzato deve segnare tutte le azioni ostili con indicazione della data, del luogo, delle persone presenti, inserendo anche i sintomi psichici e fisici in seguito all’attacco.

Inoltre, la vittima dovrebbe raccogliere informazioni sulla propria azienda ed informarsi se in passato ci sono stati dei casi simili al suo.

⁸⁰ A. A. Casilli, (2000), Stop Mobbing: resistere alla violenza psicologica sul luogo di lavoro, Derive Approdi, Roma, pp. 99-100.

Ancora, la vittima dovrebbe raccogliere le informazioni generali sul Mobbing leggendo giornali e libri, oppure consultando i siti Internet.

Più informazioni si hanno a disposizione e più ci sono le probabilità di uscire vincenti.

Casilli sostiene anche la necessità di denunciare il Mobbing mediante la pubblicazione su un quotidiano della propria storia, al di là della classica denuncia ai sindacati o alle autorità giudiziarie.

Perché questo?

Secondo Casilli, il Mobbing è una specie di “*stupro morale*”: ad esso si legano sensazioni di vergogna e incapacità di raccontare adeguatamente questa esperienza drammatica.

Invece, è fondamentale fare una denuncia “pubblica” perché definirsi vittima di Mobbing aiuta a “denormalizzare” la violenza psicologica, attuando un vero processo di ridefinizione del mobbizzato.

Fare ricorso ai media è importante perché, essendo un’ottima cassa di risonanza, fanno luce su un fenomeno ancora poco conosciuto.

Secondo Casilli, scrivere aiuta molto e lui lo sa bene perché, dopo essersi ripreso da un terribile periodo in seguito alla violenza psicologica da lui subita sul posto di lavoro, ha denunciato il tutto scrivendo il libro già più volte citato nelle note.

Ma Casilli si spinge oltre: proprio perché ha provato sulla sua pelle cosa significa essere vittima di Mobbing, fa una proposta provocatoria cioè la “*certificazione antimobbing*”.

Secondo lo studioso, sarebbe necessario un marchio che certifichi che il prodotto di un’azienda è di qualità perché “*realizzato senza perseguire psicologicamente i dipendenti.*”

Questo risultato potrebbe essere raggiunto attraverso l’introduzione dell’obbligo di legge per i datori di lavoro di rendere pubblici i più comuni

indicatori di disagio lavorativo come, per esempio, l'indice di turnover del personale o il numero di prepensionamenti.

Le aziende dovrebbero rendere pubbliche queste cifre alla fine di ogni anno fiscale, insieme al bilancio annuale.

La psicoterapeuta francese Hirigoyen⁸¹ sostiene che è fondamentale per la vittima la presa di coscienza, perché all'inizio il mobbizzato si trova in una sorta di "limbo", dove non riesce a percepire con chiarezza ciò che sta accadendo.

Fondamentale è non lasciarsi coinvolgere più di tanto dalle aggressioni verbali: le vittime devono fingere indifferenza e (anche se difficile), dovrebbero sempre conservare il sorriso sulle labbra, senza mai lasciarsi prendere dall'aggressività.

In poche parole, la vittima deve imparare a non reagire alle provocazioni dell'aggressore.

Essendo una psicoterapeuta, la Hirigoyen suggerisce di rivolgersi a uno psicologo che aiuti la vittima a liberarsi dai sensi di colpa e dalla spirale della scarsa stima di sé.

Liberarsi dal senso di colpa consente di riprendere possesso della propria sofferenza e avviarsi verso la guarigione.

La guarigione da questo trauma potrebbe consistere nell'integrare l'evento traumatico come un episodio strutturante della vita, che consente di ritrovare un sapere emozionale che era stato represso.

E a questo riguardo, la Hirigoyen suggerisce alcune terapie per le vittime come le "*psicoterapie cognitivo – comportamentali*" che hanno lo scopo di modificare i sintomi e comportamenti patologici, senza cercare di agire sulla personalità e sulle motivazioni.

⁸¹ M. F. Hirigoyen, (2000), *Molestie morali: la violenza perversa nella famiglia e nel lavoro*, Einaudi Editore, Torino, pp.199-214.

In questo tipo di terapie vi rientrano anche le tecniche di rilassamento, dove il paziente impara a ridurre la tensione psichica, i disturbi del sonno e l'ansia.

Anche l'ipnosi può essere utilizzata perché si propone di aiutare la vittima a sviluppare nuove prospettive che riducono la sofferenza dovuta al traumatismo.

Infine, vi è la psicanalisi il cui scopo è quello di analizzare i conflitti pulsionali dell'infanzia che sono stati rimossi: questa terapia, però, non può essere compiuta nei confronti di una vittima ancora sotto lo choc della violenza, ma solo quando ha recuperato un po' di forze.

Secondo la Hirigoyen, la molestia si instaura quando il dialogo è impossibile: diviene fondamentale, quindi, la prevenzione.

Prevenire vuol dire reintrodurre il dialogo e una comunicazione vera; una sorta di "*metacomunicazione*", ossia del comunicare sulla comunicazione.

La psicoterapeuta francese sostiene che i responsabili sindacali e i responsabili delle risorse umane dovrebbero essere educati in questo senso, insegnando loro a comunicare nella maniera più efficace perché sappiano intervenire prima che il processo si insedi.

La Hirigoyen conclude con una importante asserzione: sarebbe auspicabile che nei contratti collettivi e regolamenti interni venissero inserite clausole di tutela contro la molestia morale perché la prevenzione passa attraverso azioni di informazione presso le vittime, i dipendenti, le aziende.

Arriviamo infine agli studi del Dott. Ege, che presso la sua associazione "PRIMA", impartisce lezioni di autodifesa verbale che hanno uno scopo fondamentale: difendersi adeguatamente e non aggredire.

I corsi di autodifesa verbale impartiscono le tecniche e le strategie che si possono mettere in atto di fronte al conflitto e di bloccare efficacemente gli attacchi verbali.

Quali sono i vantaggi dell'autodifesa verbale?

L'elenco di Ege è piuttosto lungo⁸²:

- ◆ saper rispondere adeguatamente in qualsiasi circostanza, rende più sicuri nei rapporti interpersonali;
- ◆ la risposta adeguata a un attacco verbale consente di bloccare un conflitto sul nascere, impedendo che sfugga al controllo e si trasformi in Mobbing;
- ◆ bloccare un attacco può evitare di porre la vittima in una situazione imbarazzante che potrebbe costituire l'inizio del Mobbing;
- ◆ l'autodifesa verbale consente di salvaguardare la dignità delle persone, evitando di dover stare al gioco del mobber;
- ◆ l'autodifesa verbale porta le persone a non pensare più alla provocazione, evitando così l'insorgere di possibili disturbi psicosomatici;
- ◆ saper reagire nella maniera giusta, consente di vivere con serenità tutti i rapporti interpersonali.

Finora, Ege ha sviluppato 17 tecniche di autodifesa, tra le quali le più interessanti sono:

richiedere spiegazioni: se l'aggressore usa delle argomentazioni banali o stupide, una buona tecnica è quella di richiedergli costantemente il motivo per cui dice ciò, in modo da far emergere chiaramente la limitatezza del suo comportamento. Un esempio: se il mobber sostiene che *"le donne sono stupide e non dovrebbero lavorare"* si potrebbe controbattere *"Quante donne conosci per affermare questo?"* Oppure *"Inclusa tua moglie?"*.

La battuta: alcune volte rispondere con umorismo significa non prendere sul serio l'aggressore e anzi, metterlo in ridicolo davanti a tutti.

Il complimento imprevisto: si può disorientare il mobber con un complimento quando meno se lo aspetta; è ovvio che si tratta di un complimento molto ironico.

⁸² H. Ege, (2001), Mobbing: conoscerlo per vincerlo, Franco Angeli, Milano, pp. 118-122

L'autodifesa verbale si basa su un principio: far cadere nel vuoto la strategia dell'aggressore.

Inoltre, Ege stila una serie di consigli per la vittima di Mobbing:

de - emozionare il conflitto: la vittima non deve mai lasciarsi prendere dall'emotività e deve togliere la carica emotiva, ragionando con lucidità;

stare alcuni giorni a casa per ricaricarsi;

scrivere qualsiasi cosa accade in ufficio;

intensificare la vita privata: in una situazione del genere, è facile chiudersi in sé stessi, mentre sarebbe indispensabile avere delle valvole di sfogo dell'aggressività, come per esempio praticare sport;

scrivere: la scrittura ha effetti terapeutici, infatti, scrivere i propri tormenti significa ridimensionarli e vederli in maniera più obiettiva;

non sminuirsi mai: la vittima non deve accettare gli scherzi e le parole grosse fatti in maniera continua, perché altrimenti rischia di perdere la propria autorità.

Infine, dobbiamo fare un cenno sui gruppi di “auto – aiuto”: si tratta di gruppi che si occupano di fornire aiuto e supporto alle vittime di soprusi lavorativi.

Molto spesso sono organizzati sul modello della celeberrima “Alcolisti Anonimi”; le vittime si sentono rafforzate e più consapevoli della propria situazione quando riescono a parlarne con gli altri.

In Italia troviamo, per esempio, l'associazione MIMA che è stata fondata nel 1999 da alcune vittime di Mobbing.

Ed è in associazioni come queste che si diffonde il gruppo di auto - aiuto.⁸³

All'interno di questo gruppo vi è il “conduttore”, molto spesso uno psicologo o uno psichiatra che deve accogliere i partecipanti, favorire la comunicazione, aiutare a gestire i momenti critici e aiutare a trovare, quando è possibile, una soluzione ad alcuni problemi.

⁸³ Dati forniti gentilmente dal Dott. Carpentiero, medico del lavoro, c/o USL di Scandicci, in “Corso di formazione Violenza Morale sul Lavoro (Mobbing), a cura della Dott.ssa Ombretta Fornasiero.

Il gruppo non deve essere numeroso, ma ristretto ed omogeneo.

La caratteristica principale di questo gruppo è l'assenza di un leader: tutti sono messi sullo stesso piano ed hanno il diritto di prendere la parola e raccontare la propria storia.

Il gruppo deve inoltre stabilire obiettivi, dividerli e contribuire al loro raggiungimento, facendo una discriminazione tra obiettivi a lungo e medio termine.

I valori fondamentali all'interno del gruppo devono essere il rispetto reciproco, la fiducia reciproca e il legame tra i membri del gruppo.

Il gruppo di auto - aiuto ha diverse finalità:

- ◆ dare uno spazio per raccontare la propria storia di Mobbing;
- ◆ offrire un luogo dove essere capiti e poter uscire dall'isolamento;
- ◆ permettere di condividere con altri le proprie emozioni negative;
- ◆ cercare di dare consigli in momenti di difficoltà.

Gli effetti positivi di questi incontri sono molteplici: uscita dall'isolamento, incremento della fiducia in sé stessi, riacquisizione di una maggiore autostima.

CAPITOLO 3: ASPETTI GIURIDICI DEL MOBING

3.1) LA TUTELA CIVILE

Il Mobbing rappresenta a tutti gli effetti una fonte di responsabilità civile.

Qualora la vittima subisca un danno alla salute a causa della violenza psicologica continua e reiterata nel tempo, questa potrà essere risarcita secondo i canoni tradizionali della materia, ai sensi dell'articolo 2087 c.c. "*Tutela delle condizioni di lavoro*"; articolo 2043 c.c. "*Risarcimento per fatto illecito*"; articolo 32 della Costituzione.

Questi articoli si applicano non solo nel caso di lesione alla salute, ma anche quando il lavoratore subisce una lesione della sfera morale.

L'articolo 2087 si pone come clausola generale di responsabilità del datore di lavoro verso i suoi dipendenti:

"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."

Il Mobbing viola sistematicamente l'articolo in questione, perché il mobbizzato perde fiducia in sé stesso e non viene giustamente tutelato dal datore di lavoro che ha precisi obblighi di protezione nell'ambito del rapporto di lavoro.

Nel caso in cui il lavoratore viene trasferito senza "*comprovate ragioni tecniche, organizzative e produttive*" o viene demansionato, questi due provvedimenti possono essere impugnati ai sensi dell'articolo 2103 c.c. "*Mansioni del lavoratore.*"

L'articolo 2103 statuisce, così come modificato dalla legge 20 maggio 1970, numero 300 (Statuto dei Lavoratori) che:

"Il prestatore di lavoro deve essere adibito alle mansioni per le quali è stato assunto o a quelle corrispondenti alla categoria superiore che abbia

successivamente acquisito, ovvero a mansioni equivalenti alle ultime effettivamente svolte, senza alcuna diminuzione della retribuzione. Nel caso di assegnazione a mansioni superiori il prestatore ha diritto al trattamento corrispondente all'attività svolta e l'assegnazione stessa diviene definitiva, ove la medesima non abbia avuto luogo per sostituzione di lavoratore assente con diritto alla conservazione del posto, dopo un periodo fissato dai contratti collettivi, e comunque non superiore a tre mesi. Egli non può essere trasferito da una unità produttiva ad un'altra se non per comprovate ragioni tecniche, organizzative o produttive.

Ogni patto contrario è nullo.”

Vogliamo inoltre sottolineare, che lo Statuto dei Lavoratori è un compendio di norme poste a tutela dei diritti dei lavoratori e delle lavoratrici a partire dalle libertà sindacali, dal diritto di tutela della salute e della dignità (articolo 9), per giungere alla tutela da atti discriminatori (articolo 15) o da assegnazione a mansioni inferiori (articolo 13).⁸⁴

Se la violenza psicologica esercitata conduce alle dimissioni della vittima, queste potranno essere impugnate ai sensi delle norme generali che riguardano i vizi del consenso nella formazione della volontà contrattuale, ponendo un particolare riguardo all'ipotesi della violenza ex artt.1434 e seguenti del codice civile.

Se invece si arriva ad un licenziamento, questo potrà giustificare la condanna ad un ulteriore risarcimento nel caso in cui possa definirsi “ingiurioso” o “offensivo”.

Sempre in tema di dequalificazione del lavoratore, è esperibile anche il provvedimento d'urgenza ex articolo 700 del codice di procedura civile per la reintegrazione nelle mansioni di assunzione del dipendente, anche se molto spesso la vittima decide di non avvantaggiarsene.

⁸⁴ CGIL, CISL, UIL, (2001), Pericolo Mobbing: Guida per prevenire e combattere le violenze psicologiche nei luoghi di lavoro, Edit Coop, Edizioni Lavoro, Lavoro Italiano, pp. 21-22.

Anche la Corte di Cassazione ha emanato alcune sentenze interessanti riguardo al Mobbing, tra le quali segnaliamo:

la numero 3147/99, in base alla quale il lavoratore licenziato in modo ingiurioso ha diritto alla reintegrazione o al risarcimento del danno subito;

la numero 8267/97, in base alla quale il datore di lavoro viene definito come diretto responsabile quando il lavoratore subisce una compromissione alla salute per un impegno eccessivo sul lavoro.

Infine, dobbiamo fare riferimento al decreto legislativo 626/94 che ha cercato di tradurre in pratica quanto la OMS da anni ribadiva e cioè il concetto di salute, non più come assenza di malattia, ma come “*benessere fisico, psichico, sociale*” e precisamente⁸⁵:

articolo 3 “Misure generali di tutela”, comma 1/d e 1/f;

articolo 4, comma 1 (tutti i rischi devono essere valutati) e comma 2 (Documento contenente le misure programmatiche atte ad eliminare il rischio).

Questo decreto si pone come obiettivo fondamentale l’attuazione di misure volte a promuovere il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro e stabilisce che il datore di lavoro ha la responsabilità esplicita di valutare e di prevenire i rischi per la sicurezza e soprattutto per la salute psico - fisica del lavoratore.

Quindi, si tratta di un decreto che si presta interamente a rappresentare una forma di tutela dal punto di vista legislativo per chiunque si trova a subire un danno sul posto di lavoro.

Le norme sopracitate del codice civile e della Costituzione sono state applicate nelle prime due sentenze sul Mobbing emanate dal Tribunale di Torino nel 1999 e divenute un “simbolo giurisprudenziale” dell’azione legale nei confronti del fenomeno.

⁸⁵ Tratto da “Programma 2003 del gruppo di lavoro Mobbing” c/o USL di Scandicci, pp. 1-13.

Lo schema giuridico applicato nelle sentenze del 16/11/99 e del 30/12/99, che permette di giungere al risarcimento, è quello offerto dagli articoli 2087 c.c.; 2103 c.c.; 32 della Costituzione.

Nonostante la mancanza di una legge specifica sul Mobbing in Italia, si può dedurre, tuttavia, che lo stesso ordinamento giuridico contiene degli strumenti che possono garantire, se correttamente interpretati, una tutela contro il Mobbing.

Il caso di Mobbing (di cui la sentenza del 30/12/99, Tribunale di Torino, Stomeo contro Ziliani S.p.A.) riguarda un'impiegata che subisce pressioni da parte del datore di lavoro affinché rassegni le dimissioni.

Da quel momento, la signora presenta sintomi di cui in passato non ha mai sofferto, come ansia, depressione, insonnia, inappetenza e crisi di pianto.

Durante un'assenza per malattia, il datore di lavoro assume al suo posto una nuova impiegata e al suo rientro la signora viene trasferita in magazzino.

Secondo il Giudice del Lavoro Ciocchetti, la ditta Ziliani S.p.A. è tenuta al risarcimento del danno psichico e del danno da dequalificazione subiti dalla dipendente vittima di pratiche di Mobbing, ai sensi degli articoli 32 della Costituzione (per la mancata tutela della lavoratrice); 2087 c.c. (perché il datore di lavoro non ha garantito l'integrità psico - fisica della lavoratrice, invitandola costantemente alle dimissioni e poi demansionandola); 2103 c.c. (a causa della *deminutio* della professionalità acquisita senza validi motivi.)⁸⁶

Dopo aver accertato il nesso causale tra il danno biologico di natura psichica e i comportamenti lesivi subiti sul luogo di lavoro, il giudice ha emesso la propria sentenza di risarcimento danno.

⁸⁶ In <http://www.cgiltoscana.it/dip/dps/mobbing/lex.htm>

Il Mobbing si presenta come “fatto notorio” ai sensi dell’articolo 115 del codice di procedura civile e cioè “*acquisito alle conoscenze della collettività in modo da non esigere dimostrazione alcuna in giudizio.*”

3.2) I DANNI DERIVANTI DAL MOBBING

Nell’ipotesi di Mobbing è sempre presente la lesione della sfera morale, della personalità e della dignità del lavoratore.

Quando il lavoratore è costretto a subire un demansionamento, cioè gli vengono assegnate delle mansioni inferiori a quelle contrattuali, egli subisce un *danno da dequalificazione* risarcibile sulla base dell’articolo 2103 c.c., secondo cui, “*il prestatore di lavoro deve essere adibito alle mansioni per le quali è stato assunto.*”

Il *danno da dequalificazione* non ha ancora assunto una definizione contenutistica precisa, anche se la giurisprudenza è d’accordo sul fatto che, in seguito alla violazione dell’articolo 2103 c.c., può derivare un *danno alla professionalità*, distinto dall’eventuale danno biologico, patrimoniale o morale perché la professionalità è un vero e proprio bene che costituisce l’identità professionale di ogni soggetto protetto dall’articolo 2 della Costituzione, attraverso l’attribuzione di diritti soggettivi.⁸⁷

Il *danno biologico*, invece, comprende qualsiasi violazione dell’integrità fisica e/o psichica della persona, che ne modifichi in senso peggiorativo il modo di essere e che incida negativamente sulla sfera individuale nelle molteplici manifestazioni di vita dell’individuo.

Nella categoria del danno biologico troviamo altre voci risarcitorie autonome, come il *danno estetico*; *il danno di vita di relazione*, *il danno alla vita sessuale e l’incapacità lavorativa generica*.

⁸⁷ P.G. Monateri, M. Bona, U. Oliva, (2000), Mobbing: vessazioni sul lavoro, Giuffrè Editore, Milano.

Applicando il principio della personalizzazione del danno, queste ultime hanno assunto un ruolo rilevante in sede di liquidazione, essendo componenti del danno biologico.

Come già evidenziato in precedenza, il Mobbing tende ad avere conseguenze negative soprattutto sul piano psichico e quindi si può ipotizzare *un danno biologico di natura psichica o danno psichico*: questo tipo di danno può essere provato facilmente perché si riferisce all'insorgere di una patologia, cioè di una menomazione della salute che si presenta evidente.

Il Mobbing produce anche un *“danno morale ossia un dolore, una sofferenza spirituale, un perturbamento dello stato d'animo cagionati da un fatto materialmente idoneo a costituire un illecito penale lesivo degli interessi della vittima.”*⁸⁸

Il Mobbing, infatti, va a colpire la dignità del lavoratore attraverso un'aggressione che può avere anche delle ripercussioni sulla vita familiare del mobbizzato. (fenomeno del doppio Mobbing).

Infine, per le vittime di Mobbing si può ipotizzare il risarcimento da *danno esistenziale*, ferma restando la possibilità di risarcire il danno biologico quando provato, nonché il danno morale se inteso nella sua versione coscritta alle sofferenze da lesioni psichiche.

Il danno esistenziale rappresenta un'altra via risarcitoria quando il risarcimento dell'eventuale danno biologico non riesce a compensare la vittima di tutti i pregiudizi non patrimoniali subiti.

Inoltre, il risarcimento del danno morale può incontrare notevoli ostacoli nella fase di liquidazione.

Quindi, la tesi del danno esistenziale è maturata dalla constatazione che tra il danno biologico e il danno morale si è venuta a creare una “zona grigia” che necessita di una categoria nuova.

⁸⁸ Definizione della Corte Costituzionale, ord.22 luglio 1996, in “Danno e responsabilità”.

Inoltre, allo stato attuale, le categorie tradizionali del danno biologico e del danno morale risultano essere del tutto insufficienti a dare una risposta risarcitoria adeguata a fenomeni come il danno da Mobbing.

Il danno esistenziale comprende, quindi, il danno derivante dallo stravolgimento della vita della vittima in seguito al Mobbing.

3.3) LA TUTELA PENALE

Il Mobbing può avere anche una rilevanza penale.

Il mobber che provoca un danno alla salute del lavoratore o un danno biologico, può essere incriminato per *lesioni personali colpose*, secondo l'articolo 590 c.p.

La pena è maggiore se il fatto si crea anche a causa della violazione delle norme di prevenzione sugli infortuni sul lavoro.

Il procedimento è d'ufficio e non a seguito di denuncia della parte offesa, nei soli casi di violazione delle norme di prevenzione sugli infortuni sul lavoro o relative all'igiene del lavoro o che ne abbiano determinato una malattia professionale.⁸⁹

Inoltre, i richiami del superiore attraverso l'utilizzo di espressioni denigratorie non necessarie, potranno essere perseguiti quali ingiuria o diffamazione, secondo gli articoli 594 e 595 c.p.

Altre figure di reato ipotizzabili nel Mobbing sono:

l'abuso di ufficio, secondo l'articolo 323 c.p.; la violenza privata, secondo l'articolo 610 c.p., le molestie sessuali, secondo la legge 66/1996.

Inoltre, bisogna considerare l'aggravante di cui all'articolo 61 n.11 c.p. per aver commesso il fatto con abuso di autorità, di relazioni d'ufficio o di prestazioni d'opera.

Altri articoli importanti del codice penale sono, inoltre, il 582 che stabilisce la pena di reclusione per chiunque provoca volontariamente una lesione

⁸⁹ CGIL, CISL, UIL, (2001), Pericolo Mobbing: Guida per prevenire e combattere le violenze psicologiche nei luoghi di lavoro, Edit Coop, Edizioni Lavoro, Lavoro Italiano, pp. 21-22.

personale dalla quale si verifica una malattia del corpo o della mente; l'articolo 612 che configura la fattispecie delle minacce; l'articolo 589 che stabilisce la pena di reclusione per colui che procura la morte di una persona per colpa.

La pena è maggiore se il fatto si crea anche a causa della violazione delle norme di prevenzione sugli infortuni sul lavoro.

3.4) L'ONERE DELLA PROVA NEI CASI DI MOBBING⁹⁰

In tema di Mobbing, ormai sempre più di frequente si generano equivoci, con la conseguenza che quest'argomento viene spesso utilizzato in maniera distorta.

Se, infatti, da un lato è vero che esso può servire per ottenere una tutela più efficace, sulla scorta dell'articolo 2087 c.c., per garantire i diritti della personalità del lavoratore vessato, dall'altro canto è anche vero che, fuori dagli schemi ordinari, il sentirsi vittima di un'ingiustizia e il non trovare il proprio lavoro gratificante, non è *sic et simpliciter* sufficiente a identificare il Mobbing.

La dimostrazione del Mobbing importa, oltre alla verifica dei fatti denunciati dalla vittima, l'inquadramento in concreto degli elementi caratteristici del Mobbing.

I problemi che si pongono derivano da un lato, dalla complessità dell'indagine storica con la relativa interpretazione della storia lavorativa del soggetto denunciante, dall'altro, l'ambiguità della situazione in cui normalmente si opera, dove ci sono due verità da esaminare, cioè quelle di ciascuna delle parti in causa.

L'esame del Mobbing pone problemi complessi: non bisogna infatti dimenticare che il nostro ordinamento prevede che “*Chi vuol fare valere un*

⁹⁰ D. Cantisani, (2003), Con quali mezzi si prova il Mobbing, in <http://www.mobbing-prima.it/dan2htm>

diritto in giudizio, deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento.”
(articolo 2697 c.c.).

La legge stabilisce che spetta a chi agisce in giudizio fornire la prova dei fatti costitutivi del Mobbing, mentre l'altra parte deve provare gli eventuali fatti estintivi, impeditivi o modificativi da essa allegati.

Le prove sono quindi strumenti processuali per mezzo delle quali il giudice forma il suo convincimento circa la verità o la non verità dei fatti affermati dall'una o dall'altra parte.

Il magistrato opera come uno storico, ricostruendo la verità dei fatti: da un lato, è libero nel giudizio di diritto per il principio "*Jura novit curia*", dall'altro è comunque soggetto al vincolo della conoscenza soltanto dei fatti affermati dalle due parti, (*Judex secundum alligata judicare debet*).

L'importanza delle prove che si riesce a fornire è fondamentale, poiché il giudice alla fine del processo non può emettere una pronuncia lasciando in pregiudicata la controversia, ma dovrà obbligatoriamente decidere, accogliendo o respingendo la domanda.

D'altro canto, questi principi trovano larghe deroghe nel rito del lavoro, dove al giudice spettano *ex lege* ampi poteri di iniziativa d'ufficio, soprattutto in materia probatoria, e dove addirittura l'onere di dover provare la responsabilità di chi ha provocato il danno è invertito.

Infatti, mentre ai sensi dell'articolo 2043 c.c. al fine di dimostrare la sussistenza di una responsabilità aquiliana in capo al datore di lavoro, è necessario provare che l'altrui attività pregiudizievole abbia comportato un'effettiva lesione alla salute del soggetto e che questa lesione sia il frutto di un comportamento anche omissivo, e quindi doloso o colposo del datore di lavoro, ai sensi dell'articolo 2087 c.c. il lavoratore è in buona sostanza esonerato dall'onere di dimostrare la presenza della colpa o del dolo del datore di lavoro, e sarà unicamente tenuto a dimostrare l'esigenza del

danno lamentato, vale a dire la sussistenza del nesso eziologico tra il comportamento tenuto dal datore e la lesione subita.

Il lavoratore si trova, quindi, a dover ricorrere alternativamente ad una delle due azioni di responsabilità, quando l'altra incontra una preclusione o un limite nell'ordinamento.

Nel caso in cui l'onere probatorio verterà, ex articolo 2043 c.c., sulla dimostrazione del dolo o della colpa del datore, il rischio maggiore sarà quello di dover attestare il cd. "*intento persecutorio*"⁹¹ dell'aggressore, con non poche difficoltà.

Ciò significa che deve essere provata la volontà e coscienza dell'aggressore del danno arrecato e escludere la possibilità che le azioni vessatorie siano il frutto di una negligenza o un'imprudenza dell'esecutore.

Questo concetto significa che non si deve confondere il Mobbing con una semplice maleducazione o grossolanità di comportamento.

Il mobbizzato si troverà di fronte anche alla necessità di dimostrare l'esistenza di un danno esistenziale e il nesso di causalità tra la condotta del datore di lavoro e il disagio da lui subito.

Per il lavoratore è opportuno rifarsi a prove documentali precise e alle testimonianze.

In sintesi, possiamo affermare che prima di iniziare una controversia vertente sul Mobbing, bisogna sapere di poter superare positivamente una serie di ostacoli che sono legati: all'attendibilità e efficacia probatoria dei documenti che s'intende produrre, all'affidabilità delle testimonianze, alla verifica della consistenza del danno subito, alla verifica dell'assenza di patologie neuro - psichiatriche pregresse o natali, ecc.

⁹¹ Cfr. Capitolo 2, paragrafo 2.11

3.5) LE PROPOSTE DI LEGGE IN ITALIA

Attualmente sono state depositate in Parlamento diverse proposte di legge sul Mobbing, equamente divise tra Camera e Senato.

La proposta di legge numero 1813⁹² presentata alla Camera dei Deputati il 9 luglio 1996 dagli onorevoli Cicu e altri (Forza Italia), si intitola “*Norme per la repressione del terrorismo psicologico nei luoghi di lavoro.*”

Lo scopo di questa proposta è quello di prevedere il reato di Mobbing e perseguire penalmente tale comportamento, equiparandolo ad un reato verso la persona e verso la società.

Infatti, viene proposto il carcere per i mobber da uno a tre anni, in quanto ritenuti colpevoli di abusi lavorativi su colleghi e dipendenti, nonché l’interdizione dai pubblici uffici fino a tre anni.

Nel secondo comma dell’articolo 1, sono elencate le modalità della condotta delittuosa che si realizza attraverso *minacce, molestie, calunnie, e ogni altro atteggiamento vessatorio che conduca il lavoratore all’emarginazione, alla disuguaglianza di trattamento economico e di condizioni lavorative, all’assegnazione di compiti o funzioni dequalificanti.*

Questa proposta di legge è stata la prima in assoluto in Italia e lo stesso Cicu sosteneva che la parola *Mobbing*, allora sconosciuta, sarebbe entrata negli anni successivi nel vocabolario della lingua italiana.

Ed infatti così è stato, perché negli ultimi sette anni la parola Mobbing è entrata a far parte del linguaggio comune ed è nota quasi a tutti, anche se molto spesso non viene definita correttamente.

Il Mobbing come reato è un concetto che è stato ripreso dal deputato Fiori e cofirmatari (Alleanza Nazionale) con la proposta numero 6667 presentata il 5 gennaio 2000 alla Camera dei Deputati.

Fiori definisce il Mobbing come “*un deplorable fenomeno dell’abuso di autorità e un malcostume etico e civile*”.

⁹² S. Carrettin, N. Recupero, (2001), *Il Mobbing in Italia: terrorismo psicologico nei rapporti di lavoro*, Edizioni Dedalo, Bari, pp. 115-117.

Le condanne per il mobber variano a seconda dell'entità del danno riportato dalla vittima (articoli 1,2,3)⁹³:

- ◆ se il mobber provoca un danno lesivo della dignità fisica o morale alla vittima, è condannato alla reclusione fino a tre anni e all'interdizione dai pubblici uffici fino a tre anni oppure, in alternativa, alla multa da cinque a trenta milioni di vecchie lire;
- ◆ se il mobber provoca danni psico - fisici o danni materiali ed economici alla vittima, la condanna alla reclusione è elevata da due a quattro anni e l'interdizione dai pubblici uffici è elevata fino a cinque anni oppure, in alternativa, alla multa fino a cinquanta milioni di vecchie lire;
- ◆ se il mobber provoca indigenza economica o danni psico - fisici a carattere permanente per la vittima, la condanna alla reclusione è elevata da tre a cinque anni e l'interdizione dai pubblici uffici è perpetua oppure, in alternativa, alla multa fino a duecento milioni di vecchie lire.

Un altro progetto di legge è quello numero 6410 a firma Benvenuto ed altri (Ds) presentato alla Camera il 30 settembre 1999 che punta sostanzialmente alla prevenzione e all'informazione sul Mobbing; inoltre, mira a suscitare l'avvio di un dibattito su questa problematica molto importante *“che incide pesantemente sulla dignità e l'integrità psico – fisica del lavoratore.”*⁹⁴

Il progetto di legge stabilisce l'annullabilità degli atti discriminatori, nel senso che tutti gli atti concernenti variazione di mansioni o trasferimenti, sono annullabili su richiesta del lavoratore danneggiato (articolo 2).

Inoltre, i datori di lavoro e le rappresentanze sindacali vengono invitati a adottare tutte le misure necessarie allo scopo di prevenire la violenza, comprese le informazioni rilevanti con riferimento alle assegnazioni di incarichi, ai trasferimenti, alle variazioni nelle qualifiche e nelle mansioni affidate (articolo 3, comma 2).

⁹³ Ibidem, pp.121-123.

⁹⁴ Ibidem, pp.117-120.

Tutte le suddette informazioni devono essere affisse nelle bacheche aziendali; qualora si presenti un caso di Mobbing in azienda, il datore di lavoro deve prendere tutte le misure necessarie per il superamento dei fatti denunciati (articolo 3, comma 3 e 4).

In integrazione di quanto disposto dall'articolo 20 della legge 20 maggio 1970, numero 300, i lavoratori hanno diritto di riunirsi fuori dell'orario di lavoro nei limiti di due ore annuali per trattare il tema delle persecuzioni psicologiche sui luoghi di lavoro (articolo 3, comma 6).

A queste riunioni possono partecipare le rappresentanze sindacali, i dirigenti sindacali ed esperti esterni.

Il lavoratore, che intende adire in giudizio, può promuovere il tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 410 del codice di procedura civile, anche attraverso le rappresentanze sindacali (articolo 5, comma 1).

Il giudice condanna il responsabile del comportamento sanzionato al risarcimento del danno e, su istanza della parte interessata, il giudice può disporre che del *“provvedimento di condanna venga data informazione a cura del datore di lavoro, mediante lettera ai dipendenti del reparto o attività dove si è manifestato il caso di Mobbing.”* (articolo 6).

Il progetto Benvenuto è del tutto analogo ad un altro progetto presentato al Senato il 13 ottobre 1999 dal senatore Tapparo e cofirmatari (Ds), numero 4265.⁹⁵

Il disegno offre innanzitutto una definizione del fenomeno (articolo 2).

A livello preventivo suggerisce *“iniziative di informazione periodica verso i lavoratori”* a cura del datore di lavoro e delle rappresentanze sindacali aziendali, soggetti i quali, nel caso in cui ricevano denunce di Mobbing, *“hanno l'obbligo di attivare misure tempestive di accertamento dei fatti denunciati e misure per il loro superamento.”* (articolo 3, comma 1 e 2).

⁹⁵ Ibidem, pp.125-130.

Una differenza rispetto al progetto Benvenuto è la seguente: qui si stabilisce che il datore di lavoro ha l'obbligo di consegnare al momento dell'assunzione di un nuovo dipendente, *“una dichiarazione del Ministero del Lavoro relativa alla tutela dalle violenze morali e persecuzione psicologica nel lavoro”*, con obbligo di affissione della stessa nelle bacheche aziendali (articolo 3, comma 3).

Per quanto concerne la repressione del fenomeno, viene confermata l'applicabilità dell'articolo 2113 c.c. ai provvedimenti maturati in ambito di Mobbing, nonché l'esperibilità delle procedure arbitrali e di conciliazione, oltre che delle competenze del Tribunale del Lavoro, in caso di ricorso in giudizio (articolo 5).

A livello sanzionatorio, il disegno è assolutamente identico a quello del progetto Benvenuto, con la condanna del responsabile al risarcimento del danno liquidato dal Giudice in forma equitativa e la possibilità di richiedere che il provvedimento sia comunicato *“mediante lettera ai dipendenti interessati per reparto e attività dove si è manifestato il caso di violenza morale e persecuzione psicologica oggetto dell'intervento giudiziario.”* (articolo 7).

Infine, il disegno di legge stabilisce una presunzione di *“contenuto discriminatorio”* per tutti i provvedimenti peggiorativi che colpiscono la vittima di Mobbing *“adottati entro un anno dalla denuncia.”* (articolo 8, comma 2).

Un altro progetto di legge è il numero 4313 presentato al Senato da Athos De Luca e cofirmatari il 2 novembre 1999 (Verdi – Ulivo).⁹⁶

Il progetto si caratterizza per la particolare attenzione dedicata all'accertamento clinico delle patologie da Mobbing e per la esplicita previsione e peculiare repressione del fenomeno del Bossing (articolo 4, strategia societaria illecita).

⁹⁶ Ibidem, pp.130-136.

Questo disegno ricalca sostanzialmente l'impostazione dei precedenti disegni, ma con alcune differenze: l'articolo 4, infatti, così recita: *“Qualora il giudice accerti che una amministrazione pubblica o privata ha adottato strategie, con lo scopo di provocare le dimissioni o il licenziamento di uno o più lavoratori, al fine di ridurre o razionalizzare il proprio personale, può disporre per gli amministratori o i responsabili delle medesime, l'interdizione per un anno da qualsiasi ufficio.”*

Inoltre, elenca le modalità attraverso cui i datori di lavoro e le rappresentanze sindacali devono prevenire questa forma di violenza psicologica attraverso:

la comunicazione delle modalità di utilizzo e d'impiego dei lavoratori,
l'illustrazione delle intenzioni e degli obiettivi di ordine generale concernenti la politica aziendale,
l'elaborazione di procedure che garantiscano adeguate condizioni psicologiche e sociali nel luogo di lavoro,
l'adozione di misure che impediscano od inneschino reazioni negative,
l'offerta di pari opportunità ai lavoratori al fine di migliorare le loro conoscenze e prestazioni (articolo 5, comma 2).

L'articolo 6 prevede l'accertamento clinico del fatto che deve essere effettuato da consulenti e psicologi esterni, attraverso colloqui individuali, incontri di gruppo, sottoposizione di test e di sostanze reattive in grado di verificare se si tratta di vere e proprie forme di maltrattamento o disturbi propri del soggetto.

Inoltre, un'altra novità è rappresentata dall'istituzione presso la Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura di Roma, di uno sportello unico contro gli abusi nei posti di lavoro, con lo scopo di offrire consulenza anche telefonicamente con un numero verde (articolo 7, comma 1 e 2).

Il suddetto sportello è formato da uno psicologo e un avvocato che possono avvalersi anche della collaborazione di un medico del lavoro.

Un altro disegno di legge presentato al Senato il 2 marzo 2000 dal senatore Tomassini e cofirmatari (Forza Italia) è il numero 4512.⁹⁷

Tomassini opera una premessa interessante e cioè, la consapevolezza che il Mobbing è un fenomeno in costante crescita, soprattutto nella Pubblica Amministrazione, e che si è sviluppato a causa di una crisi economica preoccupante, caratterizzata da drastiche riduzioni del personale nelle aziende sia pubbliche che private.

La parola chiave di questo disegno di legge è “*reintegrazione*”: nell’articolo 5, comma 3 si esplica che, “*il lavoratore deve essere reintegrato nel posto di lavoro se la violenza o la persecuzione psicologica di cui alla presente legge ha comportato le sue dimissioni.*”

Inoltre, le imprese e le pubbliche amministrazioni sono tenute ad istituire degli organismi interni con il compito di adottare tutte le iniziative necessarie alla prevenzione della violenza o della persecuzione psicologica (articolo 3).

Questi organismi devono essere composti da un rappresentante dell’impresa o della amministrazione pubblica; da un rappresentante eletto dai lavoratori e da un esperto esterno nominato dall’Azienda Sanitaria Locale competente per territorio.

Sempre secondo questo progetto di legge, i lavoratori “*hanno il diritto di chiedere all’impresa o all’amministrazione pubblica informazioni relative alle assegnazioni di incarichi, ai trasferimenti, alle variazioni delle qualifiche e nelle mansioni affidate.*” (articolo 6, comma 1).

Infine, l’ultimo disegno di legge in materia di Mobbing è stato presentato al Senato il 25 settembre 2000 dal senatore Magnalbò e cofirmatari (Alleanza Nazionale) e porta il numero 4802⁹⁸.

Nella sua lunga introduzione, Magnalbò, oltre a dare una precisa descrizione del fenomeno avvalendosi anche delle tesi di Leymann,

⁹⁷ Ibidem, pp.136-140.

⁹⁸ Ibidem, pp.140-148.

definisce il Mobbing come una *“vera e propria malattia professionale del tutto simile a un infortunio sul lavoro.”*

La vera novità di questo progetto di legge è rappresentata dall'articolo 7 perché viene fatto riferimento alla pratica del Mobbing nel contesto dei partiti politici e delle associazioni in genere, così come regolate dall'articolo 36 del codice civile.

E qui Magnalbò fa riferimento ad un fatto degli anni Settanta, quando ad un deputato venne riconosciuta un'indennità per effetto del Mobbing seguita da una pensione di invalidità.

L'articolo 7 comma 1 e 2 così recita: *“la normativa di cui alla presente legge trova applicazione anche nel contesto della vita dei partiti politici, nonché delle associazioni regolate dall'articolo 36 del codice civile.*

Allorquando i soggetti passivi del Mobbing non rivestano la qualifica di lavoratori dipendenti, ma siano semplici iscritti o soci, le attività di prevenzione e di informazione di cui all'articolo 3 si intendono demandate agli organismi di controllo regolarmente costituiti e operanti in conformità con quanto previsto dagli atti costitutivi, ovvero dagli statuti dei singoli organismi interessati”.

Inoltre, questo disegno di legge stabilisce l'emanazione entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della suddetta legge da parte del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, di un apposito decreto con il quale si individuano le singole fattispecie di violenza e persecuzione ai danni dei lavoratori (articolo 3, comma 1).

Infine, viene ripreso un punto del progetto Benvenuto che stabilisce, ad integrazione di quanto disposto dall'articolo 20 della legge 20 maggio 1970, numero 300, il diritto dei lavoratori di riunirsi due ore all'anno per discutere sul Mobbing: nella proposta di Magnalbò viene aumentato il numero delle ore disponibili da due a sei su base annuale (articolo 3, comma 6).

Anche la regione Piemonte ha emanato il proprio disegno di legge regionale, numero 6603 che si intitola *“Tutela della persona da violenze morali e persecuzioni psicologiche nell’ambito di attività lavorativa.”*⁹⁹

Il suddetto progetto consta di quattro articoli, molto simili ai progetti di legge già menzionati prima, relativi alla Camera dei Deputati e al Senato.

Secondo la regione Piemonte, per Mobbing si intende un insieme di atti che vengono attuati allo scopo di *“discriminare, screditare o comunque danneggiare il lavoratore nella propria carriera, status, potere formale e informale, grado di influenza sugli altri.”* (articolo 2, comma 2).

Questo progetto mira alla prevenzione dei fenomeni di Mobbing e all’informazione, anche in attuazione di quanto previsto dall’articolo 2082 del codice civile *“con iniziative di informazione periodica verso i lavoratori.”* (articolo 3, comma 1).

L’articolo 3, comma 2, inoltre, sancisce che *“qualora siano denunciati da parte di singoli o gruppo di lavoratori al datore di lavoro e alle rappresentanze sindacali aziendali comportamenti illeciti, questi ultimi hanno l’obbligo di attivare procedure tempestive di accertamento dei fatti denunciati e misure per il loro superamento.*

Per la predisposizione di tali misure vengono sentiti anche i lavoratori dell’area aziendale interessata ai fatti accertati.”

Inoltre, il decreto stabilisce che la regione Piemonte opera nelle sue azioni informative avvalendosi della collaborazione delle strutture USL e delle A.S.O.

Infine, il decreto termina facendo riferimento alla configurazione di responsabilità disciplinare, secondo quanto previsto dalla contrattazione collettiva (articolo 4).

Benché tutti i sopracitati progetti siano molto ripetitivi e simili tra loro, essi costituiscono una lettura istruttiva del Mobbing, con la speranza che il

⁹⁹ Ibidem, pp.123-125.

fenomeno della persecuzione psicologica sul luogo di lavoro non resti sconosciuto alla legislazione italiana ancora per molto.

3.6) LEGISLAZIONI SUL MOBBING IN EUROPA

La risoluzione del Parlamento Europeo¹⁰⁰

Nel settembre 2001 il Parlamento Europeo ha adottato una risoluzione fondata su un rapporto da cui risulta che il problema Mobbing non viene affrontato con sufficiente serietà nei vari paesi membri e che soltanto in pochi hanno adottato una legislazione.

Il Parlamento domanda alla Commissione Europea di mettere a punto una strategia europea, di chiarire come estendere l'applicazione della direttiva quadro per la salute e la sicurezza sul lavoro e di redigere un Libro Verde con un'analisi dettagliata della situazione.

Il Parlamento Europeo è allarmato dal fatto che in Europa vi sono 12 milioni di lavoratori mobbizzati ed ha posto sotto accusa gli impieghi precari e i contratti a termine che facilitano la diffusione di varie forme di molestia.

Soprattutto, vi è la consapevolezza del fatto che il Mobbing provoca gravi conseguenze non solo sul singolo lavoratore, ma anche sulle imprese e sulla società.

Inoltre, le misure adottate per combattere il Mobbing vanno considerate una componente importante per migliorare la qualità del lavoro e le relazioni sociali nell'ambiente lavorativo: il Parlamento Europeo pone l'accento su questo, proprio a causa della totale sottovalutazione del fenomeno in molti paesi dell'Unione.

Con la Risoluzione, il Parlamento Europeo esorta:

la Commissione Europea a prendere in considerazione una strategia comune a tutti i paesi in materia di salute e sicurezza (elaborando, se

¹⁰⁰ in <http://www.cgiltoscana.it/dip/dps/mobbing/lex.htm>

necessario, una nuova direttiva quadro come strumento giuridico per combattere il Mobbing), inclusa l'organizzazione lavorativa, invitandola pertanto ad attribuire importanza a misure di miglioramento dell'ambiente lavorativo finalizzate a combattere il Mobbing;

gli stati membri a rivedere e completare la propria legislazione sotto il profilo della lotta contro il Mobbing e le molestie sessuali sul posto di lavoro e ad uniformare la definizione della fattispecie del Mobbing. Inoltre, il Parlamento Europeo raccomanda agli stati membri di imporre alle imprese, ai pubblici poteri e alle parti sociali, l'attuazione di politiche di prevenzione efficaci, la messa a punto di un sistema di informazione e di una formazione per dipendenti, nonché la possibilità di nominare una persona di fiducia alla quale i lavoratori possono rivolgersi in Azienda;

le parti sociali all'interno dei vari stati membri ad elaborare strategie idonee di lotta contro il Mobbing, procedendo ad uno scambio delle esperienze tra paesi diversi.

La legislazione anti – Mobbing in Svezia¹⁰¹

La Svezia è ritenuta all'avanguardia poiché ha varato una legislazione ad hoc nel 1993 rappresentata dalla circolare AFS1993:17, emanata dall'Ispettorato del Lavoro.

La suddetta circolare è articolata molto bene in diverse parti:

definizione di molestia.

In questa sezione sono elencati alcuni esempi di azioni mobbizzanti definiti come *“atteggiamenti offensivi in quanto caratterizzati da un'assoluta mancanza di rispetto e lesivi dei principi di ordine generale che dovrebbero essere sempre alla base di un atteggiamento rispettoso e morale nei confronti delle altre persone.”*

Inoltre, in questa sezione viene definita la differenza fondamentale tra Mobbing e semplice conflitto interpersonale, che non deve trarre in

¹⁰¹ S. Riccucci, (2002), Stress e Mobbing nella legislazione europea, c/o USL di Scandicci, pag. 8.

inganno: il Mobbing si realizza quando i conflitti personali degenerano fino alla mancanza di rispetto del diritto delle persone alla propria integrità personale e scivolano verso azioni del tutto prive di etica, con effetti devastanti sul lavoratore;

obbligo per il datore di lavoro di organizzare il lavoro in modo da prevenire il Mobbing.

Il datore di lavoro deve adottare delle misure per eliminare il rischio suddetto, come l'elaborazione di una politica ad hoc per l'ambiente di lavoro; l'elaborazione di regole che incoraggino un clima di rispetto e di amicizia nel luogo di lavoro; la messa a punto di corsi di formazione per quadri e dirigenti in modo da consentire loro di gestire le materie che rientrano nelle leggi di diritto del lavoro; riunioni informative regolari per informare sempre i lavoratori sugli obiettivi che l'azienda vuole raggiungere; incoraggiamento ai lavoratori per migliorare le proprie conoscenze;

adozione di una specifica politica.

In questo senso, si parte dal presupposto che dirigenti e quadri svolgono un ruolo importante nel creare il clima nel luogo di lavoro e nel definirne le regole.

Il datore di lavoro deve anche incoraggiare la partecipazione dei lavoratori all'elaborazione di misure per la soluzione dei problemi associati all'ambiente di lavoro, inoltre, non deve abusare del proprio potere;

necessità di una individuazione precoce del Mobbing e intervento per rimuoverne le cause.

Tutti i problemi che si presentano sul luogo di lavoro devono essere affrontati rapidamente per evitare una degenerazione.

Se, per esempio, viene avanzata qualche critica nei confronti di un dipendente, quest'ultimo deve essere subito informato in modo che abbia la possibilità di replicare;

adozione di misure di sostegno ai lavoratori.

Quando si presenta un caso di Mobbing, questo può essere risolto mediante una riunione di tutti i lavoratori per la discussione di un piano per porre fine alla situazione.

Il datore di lavoro dovrebbe avvalersi anche della consulenza di un esperto, attraverso i servizi di medicina del lavoro.

L'obiettivo fondamentale rimane comunque un rapido reinserimento della vittima nel lavoro: per fare ciò, il documento in questione suggerisce di tenere contatti positivi tra la vittima e i colleghi, nonché il datore di lavoro.

Nel corso di queste *chiacchierate* si possono discutere le varie, possibili cause di quanto avvenuto, cercare di trovare i modi di migliorare l'ambiente di lavoro e valutare le risorse economiche e pratiche disponibili per raggiungere l'obiettivo.

A volte per risolvere problemi di questo tipo, basta un'offerta di corsi di formazione o il trasferimento ad altra mansione.

La normativa svedese non mira solo a proteggere la vittima, ma anche l'intero gruppo lavorativo perché è di fondamentale importanza affrontare i problemi pratici alla base dei quali, molto spesso, s'individua una "*mentalità da capro espiatorio*" all'interno del gruppo, da eliminare assolutamente.

La legislazione anti – Mobbing in Francia¹⁰²

La Commissione Nazionale Consultiva dei Diritti dell'uomo ne prende atto per la prima volta con un documento emanato il 29 giugno 2000 e successivamente, anche con il Consiglio Economico e Sociale che servirà da stimolo per una legislazione ad hoc approvata il 17 gennaio 2002.

Le legge definisce la molestia attribuendone la responsabilità al datore di lavoro, ma anche a colleghi e subordinati.

¹⁰² Ibidem, pag. 9.

Nelle aziende i casi di violenza morale vengono trattati dal “Comitato di Sicurezza e Igiene” attraverso degli interventi preventivi.

Tutto ciò, è completato da una serie di misure per trattare i casi individuali: quando il datore di lavoro è avvisato di un caso di Mobbing, deve dare inizio ad una indagine con un delegato del “Comitato di Sicurezza e Igiene” per trovare una soluzione.

Nel caso di disaccordo con il datore di lavoro, il delegato può rivolgersi in procedura d’urgenza al Giudice del Lavoro.

La legislazione anti – Mobbing in Belgio

La legge sul Mobbing è stata emanata l’11 giugno 2002.¹⁰³

Il campo di applicazione è molto vasto: comprende l’insieme dei lavoratori, una parte della popolazione scolastica, gli studenti, i lavoratori volontari in quanto alle dipendenze di un datore di lavoro.

La legge prevede che il datore di lavoro applichi delle misure di prevenzione che riguardano le violenze morali.

Il datore deve attivare tutti i mezzi di aiuto alle vittime, una inchiesta rapida, obblighi per il personale dirigente di prevenire il Mobbing, informazione e formazione per i lavoratori, ecc.

Nelle aziende è il “Comitato di Prevenzione e Protezione” che si occupa di Mobbing tramite un consigliere specializzato, approvato dalla rappresentanza dei lavoratori, che conduce le indagini e media le soluzioni.

Il consigliere deve essere uno specialista degli aspetti psico – sociali, e non un medico.

Sono previsti inoltre: ricorsi presso l’Ispettorato del Lavoro, ricorso a procedure giudiziarie, misure di tutela del posto di lavoro e delle condizioni di lavoro per la vittima di Mobbing.

¹⁰³ Ibidem, pag. 9.

La legislazione anti –Mobbing in Inghilterra¹⁰⁴

La legislazione su questo aspetto esiste già dal 1997 e prevede un'azione civile e due azioni penali, con la possibilità per il giudice di procedere a ingiunzioni per i responsabili delle violenze morali.

La violenza morale è intesa in tutte le sue espressioni e non solo negli ambienti di lavoro.

La legge fino ad oggi non si è rivelata efficace ed è attualmente in esame una nuova proposta di legge.

3.7) IL CODICE DI CONDOTTA DELL'AZIENDA USL 10 DI FIRENZE

L'Azienda USL 10 di Firenze¹⁰⁵ ha adottato con delibera numero 454 del 27 aprile 2001 un secondo codice di prevenzione, dopo il codice di prevenzione delle molestie sessuali, per migliorare il clima relazionale nei luoghi di lavoro.

La finalità di questo codice è quella di avviare un'azione di informazione e sensibilizzazione per prevenire ed affrontare situazioni conflittuali che possono nascere nei contesti lavorativi a causa di comportamenti vessatori.

L'applicazione delle norme del codice permette di individuare con obiettività gli indizi sui quali basare l'eventuale segnalazione di comportamenti molesti sui luoghi di lavoro, segnalazioni necessarie per dare avvio ad un percorso mirato al miglioramento del clima relazionale.

Il codice si presenta come lo strumento adatto alla sensibilizzazione sul tema del rispetto reciproco tra lavoratori ed assicura le pari opportunità nei luoghi di lavoro, valorizzando la dignità personale di ogni lavoratore.

Il codice di prevenzione delle molestie morali è stato promosso dai Comitati Pari Opportunità che, già nel 1998, avevano elaborato il “codice

¹⁰⁴ Ibidem, pag. 9.

¹⁰⁵ Il suddetto codice ci è stato fornito gentilmente dal Dottor Carpentiero, medico del lavoro, che si occupa di Mobbing c/o USL di Scandicci.

di prevenzione delle molestie sessuali”, adottato dal Direttore Generale con atto deliberativo.

Ciò ha portato all’istituzione della “*Consigliera di Fiducia*”, cioè di una figura *super partes* all’interno dell’Azienda per la trattazione dei casi di molestia sessuale, a garanzia della privacy e tutela delle parti in causa.

I Comitati delle Pari Opportunità sono un organismo previsto dalle norme contrattuali, su specifica richiesta delle leggi nazionali sulle Pari Opportunità: tra le sue finalità, troviamo la promozione della pari dignità tra donne e uomini sul posto di lavoro e l’elaborazione di progetti per rendere migliore la qualità delle relazioni e per valorizzare le capacità lavorative dei dipendenti all’interno di un’azienda.

Nella premessa del documento, viene definito il concetto di “salute” inteso come uno “*stato di benessere psico – fisico*” e si sottolinea l’importanza delle condizioni che consentono il raggiungimento di tale obiettivo.

Da ciò ne deriva una maggiore attenzione alla qualità della vita negli ambienti di lavoro, dove ogni persona deve realizzare le proprie potenzialità e capacità.

Prendendo atto delle leggi nazionali e regionali, l’Azienda USL 10 di Firenze intende migliorare i servizi, riconoscendo l’importanza del clima delle relazioni in ambito lavorativo.

Se vi è un buon clima lavorativo, infatti, migliorano anche i servizi e ciò comporta una maggiore soddisfazione da parte degli utenti.

L’adozione del codice s’inserisce all’interno degli indirizzi legislativi finalizzati a garantire la tutela della salute psico – fisica e a quelli che richiamano l’adozione di nuove misure in grado di garantire i fondamentali diritti civili, tramite la rimozione di ostacoli e pregiudizi.

Per evitare l’instaurarsi di fenomeni di molestia morale, è fondamentale prevenire tutte le azioni lesive della dignità umana e permettere la massima espressione delle capacità individuali sul posto di lavoro.

Tutto ciò deve essere conforme al raggiungimento degli obiettivi aziendali; deve essere coerente con le finalità del Piano Sanitario Nazionale e con i contratti collettivi di lavoro.

Il codice di condotta consta di due Titoli, di cui il primo è *“Principi e definizioni.”*

Il Titolo I comprende quattro articoli, di cui il primo recita:

“L’Azienda USL 10 di Firenze adotta il presente codice al fine di migliorare il clima relazionale nell’ambiente di lavoro tra tutti gli operatori che prestano l’attività all’interno delle proprie strutture.”

Lo scopo fondamentale dell’Azienda rimane la sensibilizzazione a comportamenti che tutelano e valorizzano il benessere psico – fisico di tutti i lavoratori.

Inoltre, deve prevenire l’instaurarsi di comportamenti nocivi che ledono le regole fondamentali del rispetto e della collaborazione tra persone civili.

A tal fine, l’Azienda ritiene fondamentale garantire la possibilità di partecipazione dei lavoratori alle politiche aziendali, promuovendone le proprie motivazioni.

Nell’articolo 2 troviamo la definizione di molestia morale:

“Per molestia morale sul luogo di lavoro si intende qualunque condotta impropria che si manifesti attraverso comportamenti, atti, gesti, scritti capaci di arrecare offesa alla personalità o all’integrità fisica o psichica di una persona, di mettere in pericolo l’impiego o di degradarne il clima lavorativo.”

Il concetto di molestia morale comprende e ingloba la realtà più specifica del Mobbing, ovvero del terrorismo psicologico esercitato sul luogo di lavoro.

Nell’articolo 3 vi è, invece, un elenco delle forme ritenute più diffuse di molestia morale sul posto di lavoro:

- ◆ calunniare o diffamare un lavoratore;

- ◆ negare deliberatamente informazioni relative al lavoro;
- ◆ sabotare o impedire in maniera deliberata l'esecuzione del lavoro;
- ◆ escludere il lavoratore o disprezzarlo;
- ◆ esercitare minacce o avvilitare le persone;
- ◆ insultare o assumere atteggiamenti ostili in modo deliberato;
- ◆ emarginare il lavoratore da progetti che potrebbero essere condivisi, con carattere sistematico.

Questi atti vessatori possono avere conseguenze devastanti, come la sottostima sistematica dei risultati o l'attribuzione di incarichi al di sotto delle proprie capacità professionali.

L'articolo 4, infine, elenca le misure adottate in Azienda per prevenire le molestie morali:

riconoscimento della qualità della prestazione da parte del lavoratore e della sua professionalità.

A questo scopo, ogni lavoratore deve essere stimolato a stabilire buoni rapporti con colleghi, superiori e sottoposti e si deve concretamente adoperare a costruire un clima rispettoso delle diverse individualità;

impegno concreto ad ostacolare tutti gli atteggiamenti offensivi che ledono i diritti umani, civili, culturali, religiosi;

impegno attivo per il superamento delle violenze morali e delle modalità comunicative di tipo ostile;

attività di prevenzione mediante specifici corsi di formazione per dirigenti, rivolti alla gestione del clima relazionale.

Il Titolo II *“Procedure per la trattazione dei casi di molestie morali”* consta di sei articoli.

Nell'articolo 5 *“Responsabilità dell'applicazione del codice”*, si evidenziano le figure interne all'Azienda che hanno il compito di garantire l'applicazione del codice.

Ad esempio, il Direttore Sanitario, il Direttore Amministrativo e il Coordinatore dei Servizi Sociali devono vigilare sul rispetto delle norme del codice da parte dei Direttori delle Unità Operative, nei settori di rispettiva competenza.

L'articolo 6 "*Procedimento di segnalazione*", così recita:

“Le presunte violazioni alle disposizioni del presente codice devono essere segnalate per iscritto al Coordinatore della “Commissione interdisciplinare per la trattazione dei casi di molestia morale” appositamente istituita.”

La figura del Coordinatore è molto importante perché deve ascoltare le lamentele del lavoratore vittima di molestie morali, previo appuntamento.

Una volta definita la questione, il Coordinatore deve attivare delle soluzioni idonee ad affrontare il problema, oppure investire del caso la Commissione.

La Commissione ha il compito di predisporre strategie alla risoluzione del caso e, se individua delle responsabilità da parte di singoli o di gruppi nell'azione di molestie morali, può richiedere l'attuazione di procedimenti di natura disciplinare o sanzioni consequenziali, previste dalle norme vigenti.

Se il dipendente vittima di molestie morali presenta dei disturbi a livello sia fisico che psicologico, la Commissione in questione deve indirizzarlo ad un servizio specialistico nelle problematiche del Mobbing.

L'articolo 7, "*Commissione interdisciplinare per la trattazione dei casi di molestia morale*" stabilisce le caratteristiche e le finalità della suddetta Commissione.

La Commissione viene nominata con un atto del Direttore Generale, ha durata triennale ed è costituita da:

il coordinatore, scelto dal Direttore Generale tra le persone interne all'Azienda, che possiede una buona conoscenza del fenomeno Mobbing;
due componenti dei Comitati Pari Opportunità;

un dipendente designato dalla U.O. Affari legali e Contratti;

un dipendente designato dalla Direzione Sanitaria dell’Azienda;

uno psicologo;

un medico competente;

un operatore del SEPP.

Per l’esercizio dell’attività, al Coordinatore e ai singoli componenti spettano 12 ore mensili, considerate a tutti gli effetti come orario di servizio.

Nell’articolo 8 si stabilisce che tutte le persone coinvolte nella trattazione dei casi di molestia morale sono tenute al segreto sui fatti e sulle notizie di cui vengono a conoscenza; nell’articolo 9 si pone la questione della diffusione della cultura del rispetto fra tutti i dipendenti, mediante delle azioni positive e concrete.

In ultimo, l’articolo 10 dichiara che a tutti i dipendenti dell’Azienda è consegnata copia del suddetto codice.

Questo codice rappresenta sicuramente un passo in avanti nella lotta concreta contro il Mobbing e si auspica che nel futuro anche altre aziende provvederanno alla redazione di un codice simile.

3.8) IL MOBBING NEL PUBBLICO IMPIEGO

Il Mobbing è un fenomeno diffuso sia nelle realtà lavorative private, che in quelle pubbliche.

La Pubblica Amministrazione si trova al secondo posto della categoria “a rischio Mobbing”, subito dopo banche e assicurazioni.¹⁰⁶

Ciò è confermato anche dall’ultima ricerca fatta da Ege su un campione di 301 intervistati:¹⁰⁷

¹⁰⁶ Secondo i dati della CGIL Regionale Toscana, molti casi di Mobbing si verificano negli uffici pubblici.

¹⁰⁷ Per consultare la ricerca in esame, cfr. appendice.

In quale settore lavora?	%
Industria produttrice di beni e servizi	38.53820%
Amministrazione pubblica	21.59468%
Altri Settori	14.61794%
Settore scolastico / Università	11.96013%
Settore della sanità e ospedaliero	7.973421%
Commercio/Magazzini	3.322259%
Agricoltura/Foreste	1.993355%
Totale	100

Durante l'ultimo Convegno sul Mobbing tenutosi a Firenze il 16 maggio 2003, è emerso che il Mobbing è un fenomeno conosciuto soprattutto nella Pubblica Amministrazione, perché nel lavoro privato viene "coperto" meglio: nel settore pubblico ci sono, infatti, più controlli e statistiche.¹⁰⁸ Lo sviluppo del Mobbing nel pubblico impiego è stato incentivato negli ultimi anni dall'innesto di logiche privatistiche nell'organizzazione della Pubblica Amministrazione, consacrate nel D.lgs.29/1993 e successive modifiche (oggi D.lgs.30.3.2001, n.165).

Il Mobbing ha colpito anche il mondo della sanità, caratterizzato da grandi sconvolgimenti che hanno portato a poteri decisionali caratterizzati dalla più ampia discrezionalità, tali da poter sfociare in forme di vero e proprio arbitrio, non facilmente sindacabili dall'Autorità Giudiziaria.

Nel pubblico impiego la nuova tendenza legislativa ha portato all'affievolimento del ruolo dei canoni di legittimità e della legalità dell'agire amministrativo, con l'attività di organi politici che certo non rispondono del proprio operato a nessun Consiglio di Amministrazione o Assemblea dei Soci e che utilizzano denaro pubblico nell'esercizio delle funzioni loro rispettivamente conferite dalla legge.

¹⁰⁸ Intervento del Prof. Salvatore Mazzamuto, Ordinario di Diritto Civile nell'Università di Roma.

Non a caso, molti comportamenti mobbizzanti si sono registrati nei confronti dei segretari comunali, dopo le recenti leggi di riforma della categoria.

Ecco allora, come l'incarico di una funzione dirigenziale a persona esterna all'Amministrazione da parte di organo politico, in dispregio del curriculum e dell'anzianità di servizio di altri aspiranti a quella carica provenienti dai ruoli dell'Amministrazione interessata, può divenire un fatto mobbistico.

Stessa cosa per quanto riguarda la nomina dei primari di reparto, operate dai Dirigenti del Servizio Sanitario Nazionale, di cui all'articolo 26 del D.lgs.165/2001.

La Pubblica Amministrazione è cambiata moltissimo negli ultimi anni: infatti, in passato, possedeva una certa rigidità strutturale ed organizzativa e ciò comportava come conseguenza il fatto che il lavoratore venisse preposto all'esercizio di specifiche mansioni difficilmente modificabili.

Adesso invece, il settore pubblico ha adottato un modello puramente privatistico e ha attenuato le garanzie tipiche del passato, al fine di conseguire obiettivi di efficienza, efficacia e economicità dell'azione amministrativa.

L'intenzione del D.lgs 29/1993 era quella di favorire un'attività della Pubblica Amministrazione fondata sull'esigenza di reperire risorse finanziarie per concorrere al risanamento della finanza pubblica.¹⁰⁹

In realtà, questa nuova gestione della cosa pubblica può facilmente prestarsi a connivenza, complicità o parzialità che possono integrare gli estremi del comportamento "mobbizzante" nel pubblico impiego.

Il Mobbing costituisce ovviamente un fatto illecito perché devia dai canoni del buon andamento della Pubblica Amministrazione ed è meritevole di sanzione da parte dell'Ordinamento Giuridico.

¹⁰⁹ G. Morbidelli, L. Pegoraro, A. Reposo, M. Volpi, (1997), *Diritto Costituzionale italiano e comparato*, Monduzzi Editore, Bologna, pp. 829-830.

Il Mobbing, inoltre, può essere causa di un danno biologico risarcibile dinanzi al Giudice ordinario: la particolarità della Pubblica Amministrazione sta proprio nel fatto che un danno biologico da Mobbing comporta un danno all'Erario e l'autore della violenza psicologica può essere chiamato a rispondere innanzi alla Corte dei Conti.

Se un dipendente pubblico vince una causa intentata contro l'Amministrazione di appartenenza per ottenere il risarcimento del danno biologico derivante da condotta vessatoria posta in essere da un titolare di un potere di supremazia appartenente alla sua stessa Amministrazione, è evidente che l'esborso da parte dell'Ente della somma risarcitoria costituisce un danno erariale, inteso come *“ingiustificata diminuzione del patrimonio pubblico e ingiusta lesione di un interesse economicamente valutabile di pertinenza dello stato.”*¹¹⁰

In sede di liquidazione del danno in seguito a Mobbing, la risposta dell'Ordinamento giudiziario può arricchirsi del ruolo della Corte dei Conti, attraverso l'azione di regresso.

L'azione di regresso è un'azione obbligatoria e pubblica tesa ad ottenere il reintegro del patrimonio della P.A., attraverso il recupero nei confronti dell'autore del fatto illecito dannoso, delle somme cui la P.A. è stata costretta all'esborso, a causa della condotta del proprio dipendente.

Tale azione è attribuita dall'articolo 103 della Costituzione alla Corte dei Conti, cui vanno comunicate tutte le sentenze emesse da altri giudici recanti condanne patrimoniali della P.A.

Si può quindi affermare che, anche la Corte dei Conti attraverso l'azione risarcitoria nei confronti di chi abbia posto in essere un comportamento

¹¹⁰ Si tratta di una definizione riportata da Michele Oricchio, Consigliere della Corte dei Conti, (Cass.SS.UU.4.1.1980 n.2), in <http://www.mobbing.groups.msm.com>

mobbistico causativo di danno per un ente pubblico, può concorrere alla repressione di tali condotte nella Pubblica amministrazione.¹¹¹

¹¹¹ La Corte dei Conti ha una generale competenza nelle materie della contabilità pubblica.

CAPITOLO 4 : CIFRE, OPINIONI E STRUTTURE CHE SI OCCUPANO DI MOBBING

4.1 COME I MASS MEDIA AFFRONTANO IL MOBBING

Di Mobbing se ne parla solo da qualche anno ed anche gli stessi quotidiani stanno prendendo adesso confidenza con questo fenomeno.

Sfogliando i giornali si possono leggere, per esempio, alcune decisioni della Corte di Cassazione in merito a dei ricorsi.

Un esempio è l'articolo pubblicato su "*La Nazione*" nell'aprile scorso: il riferimento è alla Corte di Cassazione che ha accolto il ricorso di uno spedizioniere, dipendente di una grossa ditta, che aveva ottenuto dal Pretore e dal Tribunale di Genova un risarcimento di 180 milioni di vecchie lire per essere stato a lungo dequalificato fino al licenziamento.

L'indennizzo era stato, però, dimezzato perché l'uomo risultava predisposto in maniera naturale alla depressione.

Secondo la Cassazione, invece, il datore di lavoro doveva ritenersi interamente responsabile del danno biologico con il suo comportamento che aveva causato al lavoratore un'invalidità del 50%, obesità e dipendenza dai farmaci e, così, il risarcimento è stato riportato sulla cifra iniziale.¹¹²

Sulla cronaca di Pistoia de "*La Nazione*", il 22 marzo 2003 è apparso un titolo enorme che ha attirato l'attenzione dell'opinione pubblica pistoiese:

"Io, funzionario vittima di Mobbing."

In questo articolo viene affrontata una storia di soprusi in un ente pubblico ai danni di un dirigente cinquantenne: è stato per la prima volta che il quotidiano cittadino ha affrontato una tematica del genere.

Come si nota, il Mobbing ha iniziato a fare capolino sui quotidiani e, grazie a questo, si è contribuito alla presa di coscienza del fenomeno.

¹¹² *Depresso per il lavoro? Sì al maxi risarcimento, in "La Nazione", 02/04/2003.*

Ed è importante l'opera di divulgazione, soprattutto in un paese come l'Italia dove si tende o a negare l'esistenza di questo fenomeno, oppure a confonderlo e a non identificarlo con chiarezza.

Questo atteggiamento di passività nei confronti della violenza psicologica sul posto di lavoro è ben riassunto in un articolo scritto da una *"penna brillante"* come Francesco Merlo, tratto da *"Sette"* n. 47 del 26 novembre 1998, supplemento del *"Corriere della Sera."*

Merlo definisce il Mobbing *"come l'ultima trovata della filosofia buonista, il mal d'ufficio, una malattia di moda."*

Secondo il giornalista, si tratta di un fenomeno implicito della vita sociale, anzi, uno straordinario strumento di selezione:

"Benché sgradevole, stressante, doloroso e maleodorante, il Mobbing è anche uno strumento straordinario di selezione, l'ordalia medievale che rende forti e seleziona i migliori, la dura strada dell'apprendistato."

E prosegue:

"Non esiste persona di successo che non abbia incontrato e superato il Mobbing."

Ricordo bene di un giovane giornalista che quando arrivò nella redazione romana di un grande quotidiano fu subito sottoposto da capi, vice - capi, colleghi frustrati e vecchi inaciditi dall'insuccesso, ad uno stillicidio di violenze grasse e volgari, sottili e raffinate.

Lo ricordo sull'orlo del panico, con il viso tirato e le mani sudate.

Ma lo ricordo pure arrabbiato e combattivo.

Ad ogni "mob" che gli veniva sferrato, diventava sempre più bravo."

L'articolo in questione è stato ampiamente criticato dagli esperti di Mobbing.¹¹³

¹¹³ S. Carrettin, N. Recupero, (2001), *Il Mobbing in Italia: terrorismo psicologico nei rapporti di lavoro*, Edizioni Dedalo, Bari, pp. 24-28.

Questa definizione data da Merlo non si applica al caso di Mobbing perché questo danneggia l'azienda, proprio perché crea un ambiente complessivo di lavoro sfavorevole e ostile, reprimendo le energie più consapevoli.

Anche lo studioso Casilli mette in guardia: di solito i "dossier" dei settimanali e delle TV sono molto male informati ed esageratamente allarmisti.

E' bene quindi puntare l'attenzione, per avere una rappresentazione veritiera del Mobbing, sugli articoli o interviste fatte a professionisti qualificati.

Quindi, riassumendo, i giornali possono fare molto nella sensibilizzazione dell'opinione pubblica, ma bisogna diffidare da valutazioni e opinioni troppo semplicistiche.

Analizzando invece il lato televisivo e cinematografico, è interessante vedere come in alcuni paesi si parli molto di Mobbing, anche in maniera ironica: in Germania, per esempio, ha riscosso un discreto successo una sit-comedy televisiva sulla difficile vita delle donne in ufficio.

Si intitola "Mobbing Girls" ed è divenuta anche un libro con il medesimo titolo.¹¹⁴

Per quanto riguarda la fiction, finora nessuna storia è stata scritta sul tema, ma ci sono molti film che trattano del disagio sul lavoro, aggressioni, molestie sessuali, persecuzioni del sistema produttivo.¹¹⁵

Il film americano "Swimming with sharks" di George Huang (1995), riassume tutte le umiliazioni e le torture mentali che un principale sadico ed egocentrico può far subire a un impiegato ambizioso, pronto ad accettare tutto pur di riuscire.

In maniera indiretta, questo film parla di Mobbing.

¹¹⁴ A cura di Berry Fuger, (1998), Editore S&L, MedienContor.

¹¹⁵ A. Gilioli, R. Gilioli, (2000), Cattivi capi, cattivi colleghi: come difendersi dal Mobbing e dal nuovo capitalismo selvaggio, Mondadori, Milano, pp. 169-171.

E lo si può capire anche da una semplice battuta fatta dal principale:

“ Fammi il piacere, taci, ascolta e prendi nota.

Sei senza cervello, le tue opinioni personali non contano, quello che senti tu non importa.

Tu sei al mio servizio, sei qui per tutelare i miei interessi e rispondere alle mie esigenze.....”

Nel film “Rivelazioni” di Barry Levinson (1995), vediamo invece come un’azienda renda possibile il tentativo di distruzione di un individuo da parte di un altro.

La storia si svolge in un’impresa di Seattle, specializzata nella fabbricazione di chip.

In occasione della fusione con una ditta che produce programmi, si deve nominare un responsabile.

Meredith, impersonata da Demi Moore, ottiene la promozione ai danni di Tom, impersonato da Michael Douglas, che aveva più esperienza e competenza.

Meredith, però, non si accontenta e vuole anche la testa del suo rivale perché invidia la sua felicità, la sua famiglia serena.

Per distruggerlo, gli fa delle avance sessuali che lui respinge.

Così si vendica, accusandolo di molestie sessuali.

Possiamo notare che in questo film s’intrecciano i temi della carriera, del sopruso da parte del superiore e delle molestie sessuali attuate, in questo caso, dalla donna verso l’uomo.

Altri film che parlano di disagio negli uffici sono:

“Dalle 9 alle 5.... Orario continuato” di Colin Higgins con Jane Fonda, in cui tre segretarie si ribellano a un capo maschilista e autoritario;

il film francese “Une étrange affaire” di Pierre Granier – Deferre (1981) con Michel Piccoli nel ruolo di un capo sadico che vampirizza i dipendenti;

“Nella società degli uomini” di Neil LaBute, una storia di sadismo da parte di due giovani manager nei confronti di una dattilografa sorda.

Per quanto riguarda il cinema italiano, bisogna risalire ai primi anni Settanta per trovare un film legato alla violenza psicologica in fabbrica: “La classe operaia va in Paradiso” di Elio Petri, con GianMaria Volontè.

Ed infine, negli Stati Uniti anche i fumetti hanno scoperto il Mobbing con la serie “Dilbert” di Scott Adams edita in Italia da Comix e Garzanti, che ironizza ferocemente sulle gerarchie di ufficio.

Le strisce di Adams appaiono su centinaia di quotidiani e riscuotono un gran successo.

4.2) L'ASSOCIAZIONE "PRIMA"

L'associazione PRIMA¹¹⁶ è un'organizzazione no profit nata nel 1996 a Bologna, grazie all'attività del Dott. Ege.

Si chiama PRIMA, proprio perché è stata la prima ad occuparsi di Mobbing in Italia.

Intende intervenire ed operare sulle problematiche connesse a questo fenomeno, da un lato dedicandosi alla prevenzione delle cause, dall'altro offrendo assistenza e sostegno a coloro che ne hanno subito i terribili effetti.

PRIMA realizza il suo scopo attraverso:

- ◆ la promozione e il sostegno di ricerche scientifiche, consulenza studi, pubblicazioni e seminari sul tema Mobbing;
- ◆ la sensibilizzazione, l'informazione, la consulenza e l'assistenza sullo sviluppo post – formativo, in particolare rivolgendosi a lavoratori con incarichi decisionali, assistenti, formatori e semplici interessati. I risultati formativi vengono integrati da verifiche e controlli sulla sedimentazione delle nozioni impartite e da interventi tesi al miglioramento delle prestazioni;
- ◆ la prevenzione, la cura, la riabilitazione psico – fisica, sociale e professionale delle vittime di Mobbing, attraverso terapie ambulant e stazionarie adeguate alla causa scatenante.

L'associazione PRIMA opera in tre fasi successive:

colloquio con un professionista: chiunque si ritiene vittima di Mobbing può rivolgersi all'associazione dove operano psicologi, medici legali, psichiatri, avvocati.

La prima cosa è il colloquio gratuito con il quale gli esperti valutano la situazione per poter trovare delle adeguate soluzioni.

¹¹⁶ in <http://www.mobbing-prima.it/uscire.htm>

In particolare, il primo colloquio prevede la somministrazione di un test e un colloquio specifico con l'esperto di Mobbing: in base ai dati emersi durante l'incontro, l'esperto sarà in grado di capire se il caso rientra effettivamente nella fattispecie del Mobbing.

Possibilità di intermediazione con l'azienda.

PRIMA contatta con un proprio delegato (molto spesso uno Psicologo o un esperto in Formazione Aziendale), l'azienda in cui la vittima lavora e, previa autorizzazione da parte di questa, inizia a monitorare il clima aziendale allo scopo di verificare l'eventuale presenza di situazioni mobbizzanti.

A questo proposito, l'Associazione può fornire, se richiesto espressamente dall'azienda, una serie di corsi di formazione su Mobbing e gestione del conflitto che hanno lo scopo di migliorare il clima organizzativo, la cui conseguenza positiva è l'aumento della produttività aziendale.

Ricorso in giudizio per il risarcimento del danno subito.

Nell'eventualità che il legale di PRIMA ritenga gli estremi del caso sufficienti, allora la vittima potrà avviare una causa per chiedere il risarcimento dei danni che ha subito.

In vista di tale azione legale, l'Associazione è in grado di indicare al lavoratore anche professionisti psicologi, psichiatri e medici legali nella redazione delle perizie quantitative del danno.

In particolare, il lavoratore può ottenere una perizia specifica sul "Danno da Mobbing" valutato e quantificato sulla base di un metodo elaborato dal Dott. Ege, denominato "Metodo Ege 2002."

Si tratta del primo esperimento in assoluto di tabellazione matematica per il risarcimento del danno da Mobbing.

Questo metodo può essere così schematizzato:

FASE 1: DETERMINAZIONE DEL MOBBING.

Sulla base del risultato del test “LIPT EGE”¹¹⁷ e del colloquio specialistico sulla vicenda lavorativa, il perito verifica la presenza contestuale dei sette parametri tassativi¹¹⁸ e quindi è in grado di stabilire se la vicenda in esame è riconducibile o meno al Mobbing.

FASE 2: VALUTAZIONE DELLA LESIONE ACCERTATA DA MOBBING (L.A.M.) TOTALE PERMANENTE.

Se la fase precedente ha dato esito positivo, l’esperto procede sulla base del calcolo matematico di valori convenzionali, alla percentualizzazione della cosiddetta L.A.M. totale permanente, che indica il grado di lesione che la vittima di Mobbing ha riportato sia a livello professionale/economico, sia dal punto di vista esistenziale.

Nella valutazione si tiene conto di più varianti, come la durata e la frequenza del Mobbing, lo stadio raggiunto dalla vicenda lavorativa e la fascia di reddito della vittima.

FASE 3: QUANTIFICAZIONE MONETARIA DELLA L.A.M TOTALE PERMANENTE.

Con apposite tabelle di monetizzazione del danno da Mobbing, elaborate sulla base dell’attuale tabellazione per la quantificazione del danno biologico, si giunge alla determinazione dell’indennizzo monetario che il mobbizzato può richiedere davanti al Giudice a titolo di risarcimento per l’insieme dei danni che il Mobbing gli ha arrecato.

I valori di tale indennizzo variano a seconda del sesso e dell’età della vittima, oltre naturalmente a tener conto dell’inflazione.

4.3) IL RUOLO DEL MEDICO DEL LAVORO

Solo di recente la categoria medica italiana sta acquisendo consapevolezza del problema Mobbing, anche se il medico generico non conosce a fondo le problematiche e i sintomi tipici del Mobbing.

¹¹⁷ Cfr. in appendice, QUESTIONARIO DI MOBBING LIPT MODIFICATO.

¹¹⁸ Cfr. capitolo 2, paragrafo 2.11

E' a questo punto che diviene fondamentale la diagnosi di un medico del lavoro; l'analisi delle malattie da Mobbing "correlate" è particolarmente critica per due motivi:

- 1) la fonte precipua di informazione è rappresentata quasi esclusivamente dalla raccolta anamnestica diretta;
- 2) la possibilità di verifica di questi dati è scarsa, in quanto la collaborazione dell'ambiente di lavoro è carente.¹¹⁹

L'attività del medico del lavoro è quindi difficile e delicata perché deve saper distinguere i casi reali di Mobbing dai cosiddetti "simulatori", realtà tutt'altro che infrequente.

Le citate difficoltà devono essere affrontate dal medico del lavoro mediante una rigorosa osservanza dei seguenti punti:

dichiarazione auto - certificata della situazione di lavoro da parte del soggetto;

identificazione del livello di attendibilità del paziente ed esclusione di un possibile disturbo fittizio;

identificazione di un disturbo psichiatrico non legato al lavoro;

identificazione delle caratteristiche che definiscono la situazione di Mobbing;

contatto formale con il medico competente, ove previsto, al fine sia di aggiungere elementi di validazione dell'anamnesi fornita e sottoscritta dal lavoratore vittima di Mobbing, sia di informare e responsabilizzare il medico competente stesso;

definizione del quadro clinico e della sua compatibilità con le sindromi Mobbing "correlate".

La diagnosi dovrebbe avvenire in seno al lavoro di una équipe multidisciplinare di specialisti che operano in parallelo e coordinati tra loro.

In particolare, il team ideale dovrebbe essere formato da:

¹¹⁹ *Un nuovo rischio all'attenzione della medicina del lavoro: le molestie morali (Mobbing)*, in "Medicina del Lavoro", (2001); 92,1: pp. 61-69.

un medico del lavoro, con particolare riferimento all'anamnesi lavorativa e all'analisi dell'organizzazione del lavoro;

uno psicologo del lavoro, per l'analisi e la valutazione dei fattori di rischio, in particolare sociali e psicologici;

un medico psichiatra, per la determinazione della tipologia della reazione ad evento determinatasi, e cioè la diagnosi psichiatrica;

uno psicologo clinico, per l'analisi e la valutazione delle manifestazioni psicopatologiche attuali e pregresse, attraverso la somministrazione di batterie di test mirati;

un medico legale, per la valutazione analitica della sussistenza di un nesso di causalità e per la individuazione di un eventuale danno biologico.

In particolare, noi andiamo ad analizzare la figura del medico del lavoro perché questo tipo di team è ideale, ma è stato realizzato solo presso il “Centro di Disadattamento Lavorativo” del Prof. Gilioli a Milano.

In questa struttura, il team di medici elabora una diagnosi dopo due mattinate di colloqui con il paziente: in alcuni casi, è previsto anche il ricovero in day – hospital.¹²⁰

Infatti, la gestione del fenomeno Mobbing è tipicamente multidisciplinare in quanto si basa su competenze sociologiche, psicologiche e mediche, condotte in maniera collegiale da un équipe sperimentata.

In situazioni di violenza psicologica, il medico del lavoro può essere chiamato in causa in due diverse condizioni:

come specialista che opera in un ambulatorio pubblico o privato al quale si rivolge il lavoratore che si ritiene vittima di maltrattamenti;

come medico competente dell'azienda in cui si realizza la presunta violenza.

Nel primo caso, al medico del lavoro sono richiesti principalmente diversi tipi di impegno:

¹²⁰ Tratto da “Stop Mobbing: resistere alla violenza psicologica sul luogo di lavoro”, pp. 109-111.

- ◆ un ascolto qualificato, cui segue una diagnosi di una patologia che possa conoscere come causa l'occasione di lavoro;
- ◆ una certificazione spendibile sul piano medico – legale a fini risarcitori di danno subito ad opera del datore di lavoro o dagli autori dell'aggressione morale;
- ◆ un indirizzo di carattere sanitario nella gestione e nel superamento dei disturbi conseguenti alla violenza subita;
- ◆ la certificazione dell'INAIL e le segnalazioni all'Organo di Vigilanza e alla Magistratura dei casi di patologie riconducibili a situazioni di Mobbing.

Per fornire una risposta corretta, il medico del lavoro dispone dei tradizionali strumenti di analisi come le collaborazioni specialistiche e l'accurata anamnesi.

Una difficoltà del medico del lavoro si riferisce al fatto che, anche se il medico volesse trovare riscontro della propria diagnosi, molto difficilmente troverebbe responsabili aziendali disposti a consentire una verifica all'interno della loro organizzazione di lavoro.

Se invece il medico del lavoro svolge opera di sorveglianza sanitaria come medico competente e rileva alcune molestie morali tra dipendenti all'interno dell'azienda, deve raccogliere tutti gli elementi necessari per una valutazione delle condizioni lavorative che hanno consentito il realizzarsi di una forma di violenza morale.

In questo caso, il medico competente deve evitare accuratamente che il giudizio di idoneità/inidoneità possa concorrere a aggravare ulteriormente la situazione di Mobbing, favorendo così l'emarginazione dello stesso lavoratore.

Il medico competente deve anche saper individuare i rischi lavorativi, compresi quelli ergonomici, indicando al datore di lavoro e ai responsabili

del personale la necessità di ricercare condizioni corrette e accettabili per tutti i lavoratori.

Quando il medico viene a conoscenza di situazioni di sofferenza psicologica dovuta ad atteggiamenti vessatori sul luogo di lavoro, deve ricercare tutti i mezzi idonei per ridurla o eliminarla.

Si tratta di un compito difficile, soprattutto se l'azione mobbizzante proviene dallo stesso datore di lavoro.

E' proprio per questa ragione che il compito principale del medico del lavoro è quello di operare nella prevenzione, diffondendo nelle aziende la cultura della prevenzione dal rischio Mobbing.

La cultura della prevenzione a livello sociale può essere perseguita in varie maniere:

- ◆ sensibilizzando le parti sociali alla prevenzione, come i responsabili delle risorse umane, i datori di lavoro, i sindacati,
- ◆ diffondendo la conoscenza del fenomeno all'interno delle organizzazioni lavorative, presentando i rischi connessi alla disfunzione organizzativa e le possibili ripercussioni sulla salute psichica e fisica dei lavoratori,
- ◆ promuovendo iniziative a livello locale per rilevare il fenomeno nelle diverse realtà lavorative,
- ◆ acquisire la capacità di formulare diagnosi e eventualmente indirizzare i pazienti verso centri specializzati,
- ◆ evitando che il giudizio di idoneità lavorativa possa essere utilizzato per favorire o aggravare la condizione di discriminazione nei confronti del lavoratore,
- ◆ segnalando all'INAIL o all'Organo di Vigilanza i casi con patologie riconducibili a violenze morali sui luoghi di lavoro.

4.4) IL GRUPPO DI LAVORO “MOBBING” PRESSO IL PISSL DI SCANDICCI

Qui di seguito troviamo il discorso del Signor Aldo Mancuso, tecnico del PISSL di Scandicci, che ci illustra la propria attività e ci spiega le caratteristiche del Mobbing.

“ Il Mobbing viene definito come una vera e propria lesione della mente e si sviluppa intorno al dibattito del “rischio lavorativo.”

Noi come Pissl (Ufficio Prevenzione, Igiene e Sicurezza sul lavoro) definiamo il Mobbing come un rischio lavorativo; il problema principale è che la violenza psicologica viene spesso legittimata dalle relazioni umane gerarchizzate: alcune volte, in certi uffici, si tratta male una persona semplicemente perché è un sottoposto, senza la motivazione di voler licenziare.

Si mobbizza solo perché ci troviamo un gradino sopra all'altro, per mostrare il proprio potere.

La potestà di vessare di chi “sta sopra” è legata al modello stesso di società. Secondo noi, il Mobbing è anche legato alla globalizzazione e qui attireremo l'antipatia di chi è favorevole a questa.

Chi ne è fautore, infatti, sostiene che la globalizzazione possiede la virtù di togliere le barriere doganali ed esalta l'iniziativa privata in tutto il mondo.

Inoltre, pensiamo che il fenomeno in questione sia strettamente correlato alla cultura occidentale.

Oggi esiste una maggiore consapevolezza del problema, la quale si esprime con:

concrete richieste di aiuto.

Ad esempio, un lavoratore fortemente stressato e demotivato, può chiedere il supporto di uno psicologo per combattere la propria sofferenza,

richiesta della tutela dei diritti.

Ecco che, a questo punto, entriamo in scena.

L'USL è un servizio pubblico che cerca di tutelare il lavoratore dal rischio di infortunarsi e di ammalarsi.

E' in questa sede che si attua la rivendicazione dei diritti e si accolgono le richieste dei lavoratori.

Il PISSL, in special modo, ha il compito di prevenire il rischio lavorativo; controlla che l'impegno dell'azienda di mantenere il lavoratore nella sicurezza sia mantenuto.

Ed interviene laddove questo impegno non è mantenuto.

Abbiamo iniziato ad occuparci di Mobbing da poco tempo, esattamente dal 2002, ma subito si sono rivolti a noi molte persone in cerca di aiuto.

Allo stato attuale (settembre 2003), stiamo trattando circa venti casi di Mobbing.”

A questo punto andiamo ad analizzare il programma del gruppo di lavoro “Mobbing” del PISSL, formato dal Sig. Mancuso, dal Dott. Carpentiero e dal Sig. Gullone.

Il gruppo di lavoro “Mobbing” è stato costituito allo scopo di affrontare in modo programmato la violenza morale sul lavoro, viste le continue richieste di tutela pervenute al Servizio nel 2002 da lavoratori sia pubblici che privati, che hanno segnalato forme articolate di aggressione psicologica sul lavoro, lamentando quasi regolarmente patologie correlate.

Il punto di partenza non può che essere la certezza della qualificazione della violenza morale sul lavoro quale rischio lavorativo, legato alla modalità di organizzazione del lavoro ed alle relazioni interpersonali sottese.

Infatti, la diffusione tumultuosa di una cultura del lavoro che, grazie alla globalizzazione, tende sempre più ad anteporre le esigenze produttive alla tutela della salute, favorisce la crescita costante di relazioni interpersonali che minano l'equilibrio psico - fisico della persona - lavoratore.

Un esempio sono i contratti di lavoro atipici, spinti dalla necessità di comprimere i costi per mantenersi competitivi sul mercato globale: questi rappresentano la conferma della riduzione dello spazio destinato a mantenere l'equilibrio tra “scopi del lavoro” e “tutela della salute.”

La gravità delle lesioni psico - fisiche indotte sui lavoratori colpiti da Mobbing, completa il quadro che motivano l'intervento del Servizio Pubblico in questo particolare settore *dell'insalubrità lavorativa*.¹²¹

Importanti, ai fini dell'attività del Servizio, sono stati due “eventi” come il dibattito sui “nuovi rischi” e la decisione del legislatore nazionale di modificare l'articolo 4 del decreto legislativo 626 (sulla responsabilità del datore di lavoro), in seguito alla sanzione UE.

Il dibattito sui nuovi rischi parte dal presupposto che il datore di lavoro ha la responsabilità di prevenire il rischio organizzativo dell'impresa: la tutela della salute del lavoratore deve essere sempre garantita.

La modifica dell'articolo 4 ha, invece, reso definitivamente chiaro che sono stati vani gli sforzi del legislatore nazionale di ridurre a mera parzialità l'obbligo del datore di lavoro di tutelare il lavoratore subordinato da tutti i rischi lavorativi: il datore di lavoro deve valutare, individuare e rimuovere con idonee misure ed apposita formazione, i rischi relativi al suo ambiente di lavoro.

Non solo valutazione e rimozione con adeguate misure e con la formazione dei lavoratori dei rischi tradizionali (chimico, fisico, biologico), ma contemporanea valutazione e rimozione dei rischi che derivano dalla mera forma dell'organizzazione del lavoro (rischio organizzativo).

Il datore di lavoro ha dunque la responsabilità di valutare i rischi che derivano dall'organizzazione del lavoro che impone nella sua ditta.

¹²¹ Bozza del programma 2003 del Gruppo di lavoro “Mobbing”, c/o USL di Scandicci, pp.1-13.

I carichi di lavoro, gli orari di lavoro e le competenze devono essere congrui con le capacità e la condizione psico – fisica del lavoratore: le azioni vessatorie sono, quindi, prive di legittimità.

La risposta organizzativa del Servizio alle richieste dei lavoratori di tutela dei loro diritti dalla violenza morale sul lavoro, deve fare necessariamente i conti con le risorse disponibili.

Sta avanzando la convinzione che l'assenza di una relazione razionale di congruenza tra rischio lavorativo territoriale e risorse dell'organo di controllo pubblico, obbliga i servizi di prevenzione a scelte dolorose.

Si ha uno sbilanciamento nel rapporto tra rischio lavorativo e risorse deputate al suo controllo a causa:

- ◆ della subordinazione della tutela dei diritti alle esigenze di bilancio;
- ◆ del fatto che il modello organizzativo pubblico deve avere necessariamente le stesse caratteristiche del modello privato.

La conseguenza dell'assenza di congruenza tra rischio lavorativo e risorse dell'organo di controllo è la riduzione palese e visibile dei diritti dei lavoratori in inutile carta.

La vera novità del servizio PISSL è costituita dalle “brecce” che si aprono nelle isole di “sofferenza solitaria” che hanno fino ad ora caratterizzato la violenza morale sul lavoro, che si aprono con la richiesta di tutela dei diritti da parte degli stessi lavoratori.

Le risposte organizzative del Servizio sono dunque inevitabile conseguenza della disponibilità delle risorse nel Servizio pubblico e si traducono nell'impegno rivolto ad affrontare esclusivamente le situazioni di violenza morale che emergono spontaneamente: denunce di lavoratori, segnalazioni da parte dei sindacati, ecc.

Quindi, essenzialmente, l'attività del PISSL si traduce in tre parole: informazione, assistenza, controllo.

L'intervento concreto prende l'avvio dalla valutazione di una segnalazione pervenuta al Servizio, procede con un colloquio preliminare che serve a raccogliere dati sulla storia lavorativa della persona.

In questo senso è importantissima la preparazione professionale di chi fa il colloquio: come ci dice lo stesso Ege, l'esperto di Mobbing dovrebbe avere una preparazione multidisciplinare che va dalla psicologia del lavoro alla sociologia, dalla giurisprudenza alla medicina del lavoro.¹²²

Se l'operatore ritiene che la situazione descritta dal paziente costituisce effettivamente una condizione di "rischio violenza morale sul lavoro" che ha prodotto un danno lavorativo, il Servizio decide di intervenire sul luogo di lavoro con l'obiettivo di verificare lo stato della valutazione del Mobbing, delle misure adottate e della formazione dei lavoratori, realizzata con il "Documento di valutazione dei rischi".

Nei casi di situazioni con meno di 11 dipendenti, l'intervento è limitato al controllo di misure e formazione.

Se, in seguito a ciò, si rilevano delle carenze o insufficienze nella valutazione del rischio e nelle misure disposte per prevenire il rischio lavorativo e nella formazione dei lavoratori, allora si procede biforcando l'intervento sul lato del controllo e su quello dell'informazione - assistenza. L'informazione e l'assistenza consistono nel fornire al datore di lavoro indicazioni e documentazione sul rischio organizzativo e le misure utili per prevenire il Mobbing, segnalando determinate procedure come i "codici di comportamento aziendale" o le riunioni periodiche di gruppo.

E' importante che il fenomeno Mobbing assuma una certa visibilità all'interno delle aziende, perché non è solo una trattazione "astratta".

Molto spesso il datore di lavoro denuncia una condizione di difficoltà a far fronte al problema, perché privo di riferimenti: è importante, quindi,

¹²² H. Ege, (2001), *Mobbing: conoscerlo per vincerlo*, Franco Angeli, Milano, pp. 168-169

indicare quali sono i canali giusti per acquisire le consulenze di cui ha bisogno.

Una parziale risposta viene data dal decreto legislativo 626/94, che ha istituito la figura del medico competente.

Il decreto in questione indica direttamente il professionista che il datore di lavoro sarebbe “costretto” a nominare ai fini della “*predisposizione dell’attuazione delle misure per la tutela della salute e dell’integrità psico-fisica dei lavoratori.*”

Il medico competente, secondo anche le direttive UE, ha l’obbligo di collaborare con il datore di lavoro, fornendo la consulenza professionale adeguata da utilizzare per impostare le relazioni interpersonali capaci di garantire un buon equilibrio psico – fisico dei lavoratori.

Purtroppo, l’omessa collaborazione del medico competente è molto diffusa e priva di sanzione.

Il “secondo tempo” dell’intervento riguarda l’inchiesta di polizia giudiziaria, in particolare la trasmissione della relazione al Pubblico Ministero.

Questo passaggio è particolarmente delicato perché risente delle influenze negative di un dato storico: l’assenza completa di rapporti diretti tra operatori e Pubblici Ministeri.

Comunque, l’operatore che a conclusione dell’inchiesta ritiene di aver raccolto elementi sufficienti che legano la patologia denunciata a modalità lavorative non idonee, invia la relazione al Pubblico Ministero che deciderà se chiedere al GIP di procedere o archiviare.

Attualmente presso il PISSL sono ancora in corso procedure di questo tipo.

La proposta di documento regionale di indirizzo per un corretto approccio dei Dipartimenti di Prevenzione al problema Mobbing.

A questo punto della nostra ricerca, andiamo ad analizzare una proposta operativa di approccio dei Servizi al fenomeno Mobbing fatta dal PISSL di

Scandicci, il cui scopo è quello di fornire a tutti gli operatori delle USL toscane, attraverso percorsi formativi e validati a livello regionale, gli strumenti per l'individuazione delle problematiche relative al Mobbing durante la "normale" attività, in modo che sappiano affrontare adeguatamente i problemi.

La proposta operativa del PISSL di Scandicci si basa su tre livelli: preventivo, clinico – diagnostico, di attività di polizia giudiziaria.

Il livello preventivo dovrebbe essere di pertinenza di più figure professionali, opportunamente formate e potrebbe avvenire con le seguenti modalità:

- ◆ promuovere iniziative di informazione e assistenza a datori di lavoro, dirigenti, consulenti, medici competenti, RSU aziendali per stimolare la loro sensibilità ed elevarne di conseguenza il livello culturale. Gli strumenti utilizzati potrebbero essere seminari oppure corsi formativi;
- ◆ fornire alle aziende tutta la documentazione disponibile per far conoscere il fenomeno e anche per costituire organismi o commissioni interne per il monitoraggio del problema;
- ◆ svolgere un ruolo di ascolto e mediazione tra parti in conflitto perché l'azione di un terzo "super partes" può bloccare il meccanismo mobbizzante eventualmente instauratosi.

Il secondo livello, definito clinico – diagnostico, consta a sua volta di due livelli: al primo troviamo il medico del lavoro che accoglie la domanda degli utenti e la gestisce attraverso:

- ◆ la raccolta di anamnesi lavorativa completa degli episodi lavorativi legati al Mobbing raccontati dal soggetto;
- ◆ la raccolta di anamnesi patologica remota, mirata a patologie psichiatriche non legate al conflitto lavorativo;
- ◆ la raccolta di anamnesi patologica prossima, mirata a patologie correlate agli episodi mobbizzanti;

- ◆ impiego di strumenti di rilevazione della situazione di lavoro;
- ◆ acquisizioni di informazioni dal medico competente, se presente.

Inoltre, in caso di conferma del sospetto di Mobbing, il medico del primo livello indirizza il paziente ad un secondo livello e;

- ◆ collabora, eventualmente, al reinserimento al lavoro del paziente;
- ◆ acquisita la conferma della diagnosi da parte del secondo livello, effettua denuncia di malattia professionale;
- ◆ attiva un intervento preventivo in azienda, coniugando l'attività di controllo con quella di informazione.

Al secondo livello troviamo, invece, l'intervento di un ambulatorio per lo studio dei disturbi da disadattamento lavorativo presso l'ambulatorio di Medicina del Lavoro dell'Azienda Ospedaliera Universitaria di Pisa, unica in Toscana.

Il paziente viene mandato a un successivo controllo nel centro specializzato di Pisa il quale:

- ◆ provvede ad emettere una diagnosi condivisa da tutti gli specialisti del centro;
- ◆ sceglie l'indirizzo terapeutico;
- ◆ discute la diagnosi con il medico del lavoro del primo livello, nel nostro caso, con il medico del PISSL di Scandicci;
- ◆ si occupa del reinserimento nel lavoro;
- ◆ segnala il caso di Mobbing al PISSL competente, trasmettendo il referto.

Eccoci, infine, alla terza fase conclusiva.

Il medico del PISSL avvia le indagini di "malattia professionale" sia per i casi trattati direttamente, sia per quelli provenienti da referti di danno biologico da violenza morale.

Per stabilire con certezza che la violenza psicologica subita dal paziente ha prodotto una malattia professionale, la polizia giudiziaria deve compiere un'indagine accurata che si articola in diverse fasi:

- ◆ verifica dell'attendibilità della diagnosi, quando il caso non è stato attivato dal Servizio;
- ◆ compilazione del verbale di dichiarazioni del presunto mobbizzato da parte del PISSL e controfirmato dal lavoratore;
- ◆ compilazione del verbale da parte di eventuali testimoni;
- ◆ definizione del nesso di causalità;
- ◆ ipotesi di violazione di articoli del codice penale da parte della figura aziendale;
- ◆ individuazione di inadempienze alla normativa di sicurezza da parte del datore di lavoro.

Due storie di Mobbing.¹²³

Questa storia ci è stata fornita dal Dott. Luigi Carpentiero, medico del lavoro presso l'Azienda Sanitaria Locale di Scandicci, Ufficio PISSL, che si occupa di Mobbing.

Questo caso di Mobbing riguarda una giovane donna di 28 anni che chiameremo fittiziamente Anna.

Anna lavora in un calzaturificio con circa trenta dipendenti da quasi dodici anni.

Viene assunta come apprendista da giovanissima e subito Anna considera questa azienda come una seconda famiglia, visto che ha cattivi rapporti con i propri genitori.

Tutto fila liscio fino a quando un maledetto giorno, Anna si infortuna su una pressa per incollaggio a caldo, a causa dell'intervento di un collega che preme il doppio pulsante, mentre lei ha le mani che posizionano la tomaia.

¹²³ Si ringrazia il Dott. Carpentiero per la collaborazione e per averci fornito due casi di Mobbing da lui personalmente trattati.

La ragazza subisce uno schiacciamento alle mani e varie ustioni che la costringono a un lungo periodo di malattia.

Appena possibile torna al lavoro, nonostante non sia completamente guarita perché non riesce ancora ad articolare bene una mano.

I datori di lavoro ritengono che sia rimasta troppo tempo a casa; la accolgono con un gelido *“sei tornata finalmente!”*

L'intervento del PISSL (Ufficio Prevenzione, Igiene e Sicurezza del lavoro) per richiesta infortunio le viene addebitato.

Da quel momento, si interrompe qualsiasi comunicazione tra lei e i datori di lavoro, ma anche i colleghi cominciano ad evitarla.

Il lavoro le viene passato burocraticamente dalla collega del reparto.

Anna va rapidamente in ansia e soffre di crisi di pianto anche perché la mano non guarisce e si è formato un cheloide piuttosto rilevato.

La comunicazione si azzerava persino con la sorella che lavora nella stessa ditta.

Decide di stare a casa in malattia perché non riesce a reagire alla situazione e si sente appoggiata solo dal fidanzato.

Soprattutto, si sente tradita dall'azienda che l'aveva accolta bene in precedenza: non riesce più a rientrare al lavoro.

Presenta uno stato ansioso - depressivo con somatizzazioni come gastralgie.

Si licenzia dopo circa sei mesi dall'inizio della storia.

In questo caso, il Mobbing nasce da una situazione di infortunio della donna, che ha immediatamente denunciato all'USL di competenza (denunciando anche le condizioni di non sicurezza sul lavoro).

Secondo il Dott. Carpentiero, l'azione mobbizzante si è esplicitata in un periodo piuttosto breve, solo sei mesi.

Si tratta di un Mobbing strategico, con atteggiamento omertoso e passivo dei colleghi di lavoro.

La principale azione mobbizzante ai danni della vittima è il completo blocco della comunicazione, compresa la soppressione del saluto.

Anna ha comunque una personalità con scarse capacità di reazione e resistenza, che la portano quasi subito a gettare la spugna.

La diagnosi della ragazza è: disturbo dell'adattamento con ansia e sintomi somatici in pregressa situazione occupazionale anamsteticamente avversativa.

Dopo il licenziamento, è continuata la denigrazione nei suoi confronti nel piccolo paese dove abitano sia la vittima, sia i datori di lavoro.

Tutto ciò ha portato Anna a trasferirsi in un'altra città, dove finalmente ha trovato un nuovo lavoro.

Anche la prossima storia ci è stata fornita gentilmente dal Dott. Carpentiero, medico del lavoro.

La vittima di Mobbing di questa storia è una donna di 50 anni che chiameremo fittiziamente Martina.

Martina lavora in una piccola azienda privata che produce piccoli trasformatori, da circa dieci anni.

Anche Martina, così come Anna della storia precedente, è un'operaia modello.

Tutto procede bene fino al 1994, quando viene presa di mira dal capofabbrica, perché la signora Martina rivendica miglioramenti ergonomici - posturali nella propria postazione di lavoro.

Da quel momento, cominciano i rifiuti dei permessi (Martina aveva da assistere una persona malata a casa), intimidazioni e minacce del tipo *“Ti faccio vedere io cosa succede se...”*, accuse di perdere tempo sul lavoro, richiami scritti.

Al capofabbrica, si uniscono altri due compagni di lavoro, tra cui il rappresentante dei lavoratori alla sicurezza.

Il datore di lavoro tenta per un po' di tempo di mediare, essendo al corrente della situazione; successivamente, però, prende la decisione di sostituire Martina con una giovane ragazza, che nel frattempo era stata formata a quella tipologia di lavoro.

E' da notare, anche, che il datore di lavoro è quasi sempre assente e si fida ciecamente di ciò che dice il capofabbrica.

La vicenda si chiude con il licenziamento di Martina con motivazioni pretestuose:

“la signora non conclude in tempo i lavori che le sono affidati, la signora si alza continuamente dal posto di lavoro anche 5 -7 minuti all'ora....”

Martina subisce un progressivo peggioramento delle condizioni di salute sia da rischio ergonomico - fisico per movimenti ripetitivi e posture incongrue, sia per la situazione avversativa lavorativa.

I suoi sintomi sono: ansia, insonnia, depressione, disturbi neuro - vegetativi.

La “colpa” della signora è stata quella di denunciare al responsabile le condizioni di insicurezza sul posto di lavoro che la portava a disturbi come tendinite e periartrite scapolo – omerale.

Il datore di lavoro ha, quindi, preferito sostituirla con una giovane più malleabile e remissiva dal punto di vista caratteriale.

Secondo il Dott. Carpentiero, l'azione mobbizzante si è esplicitata in un periodo lungo circa otto anni e ha dedotto che la soglia di resistenza della signora Martina è elevata.

Si tratta di un Mobbing relazionale, con azione esplicitata dal superiore gerarchico con due colleghi di lavoro, tra cui un RLS.

Il datore di lavoro è da considerarsi responsabile più di omissione che di dolo.

Martina è attualmente disoccupata da circa 10 mesi.

Come ha operato il PISSL sia nel caso di Anna che di Martina?

Innanzitutto, è stato compilato un verbale di dichiarazioni e di raccolta anamnestica delle vittime.

Per fare la diagnosi definitiva, il Dott. Carpentiero si è avvalso del parere di un altro medico a Pisa presso l'Ambulatorio "per lo studio del disadattamento lavorativo" dell'Ospedale di Pisa.

Poi, è stato fatto un sopralluogo nelle aziende dove lavoravano le due donne, ascoltando il datore di lavoro, i colleghi, gli stessi mobber.

Nel caso di Anna viene inviato il foglio di prescrizioni per mancata valutazione del rischio Mobbing, in fase di ottemperanza.

Nel caso di Martina è stato inviato il foglio di prescrizioni per mancata valutazione del rischio ergonomico, compreso il Mobbing, in fase di ottemperanza.

In entrambi i casi, è stato compilato il Primo Certificato di Malattia Professionale per INAIL; inoltre sono in corso l'inchiesta di Malattia Professionale con contestazione dell'articolo 590 del codice penale per i datori di lavoro e il capofabbrica (quest'ultimo, nel caso specifico di Martina).

4.5) IL RUOLO DEL SINDACATO

Casilli sostiene che i sindacati italiani iniziano solo adesso a impegnarsi sul fronte del Mobbing, focalizzando l'attenzione sul Bossing, ovvero sulla persecuzione psicologica utilizzata deliberatamente come politica aziendale.

I sindacati hanno condotto negli ultimi anni diverse inchieste per riuscire a comprendere l'entità del fenomeno e per preparare le relative contro mosse.

Una delle prime inchieste sindacali è stata fatta nel 1998 dalla UIL della regione Umbria, a mezzo di questionari tra i propri iscritti e i risultati sono stati piuttosto significativi: il 12.62% dei dipendenti della Regione ha dichiarato di essere stato mobbizzato; la percentuale saliva al 25.43% per i dipendenti della Provincia, per raggiungere poi la punta massima presso i dipendenti del Comune, con una percentuale del 34%.¹²⁴

Queste percentuali riconfermano il dato che il Mobbing è una realtà molto diffusa nel pubblico impiego.

Le vittime di Mobbing si rivolgono al sindacato per chiedere aiuto, consigli per iniziare una vertenza, per saperne di più sui propri diritti.

Sicuramente è negli altri paesi europei che il sindacato ricopre un posto in prima linea nella lotta al Mobbing.

Per esempio, in Germania il sindacato DAG ha istituito nel 1998 una sorta di “telefono azzurro”, a cui può rivolgersi chi ritiene di subire violenza psicologica sul posto di lavoro.

La stessa iniziativa è stata presa dal sindacato dei manager di Tokyo, che ha addirittura registrato 1700 chiamate in cinque mesi.

In vari paesi, i sindacati si sono resi conto dell'importanza sociale di questo fenomeno e tendono ad inserire nei nuovi contratti norme sul rispetto del lavoratore.

A Parigi, nel febbraio 1999, c'è stato il primo sciopero anti - Mobbing presso il “Crédit Mutuel d'Ile de France”, dove 550 dipendenti hanno incrociato le braccia per un'intera settimana per protestare contro il “*non rispetto della persona e i metodi manageriali fatti di pressioni e minacce.*”

Così, la banca in questione è stata costretta a firmare un accordo in cui assicurava il “*rispetto di ciascun individuo in azienda*”.¹²⁵

¹²⁴ A. A. Casilli, (2000), Stop Mobbing: resistere alla violenza psicologica sul luogo di lavoro, Derive Approdi, Roma, pp. 111-113.

¹²⁵ A. Gilioli, R. Gilioli, Cattivi capi, cattivi colleghi: come difendersi dal Mobbing e dal nuovo capitalismo selvaggio, Mondadori, Milano, pp. 27-29.

Guglielmo Epifani, qualche anno fa, rilasciò un'intervista a Dario Di Vico del "Corriere della Sera" promettendo che "il sindacato metterà in campo gli strumenti adatti per combattere il terrorismo sul lavoro."

Quindi, adesso, andremo ad analizzare il ruolo e l'attività della CGIL di Firenze e della CGIL di Pistoia in particolare, per comprendere le strategie sindacali messe in atto contro il Mobbing.

L'attività della CGIL di Firenze

La CGIL Regionale ha promosso un proprio Coordinamento Regionale formato da sindacalisti, avvocati, psicologi e psichiatri, allo scopo di contrastare il Mobbing.

Questo organo opera dal novembre del 2000 e, da semplice punto di ascolto, è divenuto un ufficio a cui si rivolgono molte persone, anche solo per ricevere un consiglio o un parere su una certa questione lavorativa.

I casi di disagio lavorativo sono stati fino adesso 280 ma, come ci dice il Dott. Giuliano Giorgetti che ne è il responsabile, i casi di Mobbing reale sono stati circa il 10% di questi.

Il Dott. Giorgetti parte dal presupposto che il vero Mobbing, oltre alla lunga durata con un minimo di sei mesi, porta all'isolamento, al demansionamento e, soprattutto, a un "danno sociale" per il lavoratore, nel riproporsi in un successivo lavoro.

All'interno della CGIL, e più in particolare nel Dipartimento delle Politiche Sociali, è stato attivato un numero di telefono cui rispondono due persone qualificate che prenotano subito un appuntamento presso il Coordinamento Regionale.

Durante il colloquio, l'operatore sindacale pone una serie di domande allo scopo di identificare bene il fenomeno circa:

- ◆ la grandezza dell'azienda e del reparto del mobbizzato;
- ◆ la storia lavorativa all'interno dell'azienda;
- ◆ il contesto nel quale si inseriscono le azioni mobbizzanti;

- ◆ la durata della violenza in termini di mesi;
- ◆ le caratteristiche e la frequenza degli attacchi;
- ◆ il numero dei soggetti che praticano la violenza;
- ◆ la presenza o meno di molestie sessuali;
- ◆ la situazione interna all'azienda in termini di riduzione del personale o ristrutturazioni;
- ◆ il momento di inizio delle manifestazioni patologiche;
- ◆ la valutazione soggettiva dell'autostima del lavoratore, riferito all'epoca precedente e successiva le azioni di Mobbing;
- ◆ le informazioni relative ad eventuali provvedimenti, come le lettere di richiamo.

Dopo il colloquio, il primo intervento del sindacato si articola nel cosiddetto *“tentativo di recupero relazionale.”*

Generalmente, un delegato del sindacato viene inviato a parlare con un diretto superiore della presunta vittima di Mobbing oppure con un responsabile dell'Ufficio del Personale, comunque sia, non con il mobber e si cerca di capire le motivazioni dell'azienda.

Di solito i risultati in questo ambito sono abbastanza buoni nel senso che, onde evitare una vertenza o una causa, il datore di lavoro finisce per cedere alle richieste del sindacato.

Se, per esempio, alla vittima erano state tolte delle mansioni, con il *“tentativo di recupero relazionale”* il lavoratore torna a svolgere le vecchie mansioni.

Questo tipo di intervento dà i suoi frutti quando il Mobbing si trova ad uno stadio iniziale (e quindi viene stroncato sul nascere) oppure quando si tratta di una violenza più leggera.

Il mobber viene messo in guardia dal sindacato e quindi, nella maggior parte dei casi, cerca di cambiare atteggiamento per evitare altre conseguenze ben più gravi.

Ma non sempre è così.

Se il “*tentativo di recupero relazionale*” fallisce, ecco che si arriva all’ultima fase che è stata definita dal Dott. Giorgetti di “*Mobbing conclamato.*”

In questo caso, si affida la questione a dei legali per avviare il processo ed è in questo momento che si pone il problema dell’onere della prova.

A questo riguardo è importante l’elemento testimoniale, cioè la testimonianza di colleghi che magari sono stati testimoni delle aggressioni del mobber nei confronti della vittima.

Purtroppo, però, la maggior parte dei colleghi rifiuta di testimoniare per evitare di avere dei problemi e delle ripercussioni negative; “*solidarietà*” è una parola quasi vuota, soprattutto nelle vicende di Bossing.

Magari la vittima si può rivolgere a persone che in passato hanno lavorato in quell’azienda, comunque sia, avere dei testimoni dalla propria parte è veramente difficile.

Inoltre, la vittima dovrebbe raccogliere tutta la documentazione che è collegata con le persecuzioni che sta subendo; annotare in un diario tutte le azioni mobbizzanti con indicazione della data, luogo, ora, soggetti coinvolti; conservare copia di qualsiasi documento ricevuto dall’azienda o inviato all’azienda; parlare con il mobber possibilmente in presenza di altre persone; evitare di esprimere opinioni sul mobber.¹²⁶

Oltre alle testimonianze, il lavoratore mobbizzato deve presentare tutta la certificazione medica, in special modo:

i certificati del medico generico che sono stati fatti per certificare il disagio lavorativo e i giorni susseguenti di malattia a causa dei disturbi fisici in seguito allo stress;

¹²⁶ CGIL, CISL, UIL, (2001), *Pericolo Mobbing: Guida per prevenire e combattere le violenze psicologiche nei luoghi di lavoro*, Edit Coop, Edizioni Lavoro, Lavoro italiano, pp. 15-16.

i certificati dello psichiatra, se la vittima va in cura da uno specialista o del medico competente della USL di riferimento. E' a questo punto che il sindacato contatta il medico del lavoro che analizza i sintomi della vittima. Nel caso della CGIL di Firenze, il Dott. Giorgetti contatta il PISSL di Scandicci, di cui abbiamo ampiamente parlato prima.

Il processo rappresenta l'ultima fase dell'intervento sindacale, ma esiste un'ulteriore possibilità prima di intraprendere questa via che si presenta lunga e tortuosa: *“l'accordo di conciliazione.”*

Con questo accordo vi è il riconoscimento della colpa da parte dell'azienda - mobber e il risarcimento in denaro con cifre rilevanti.

Inoltre, l'azienda è obbligata al rilascio di credenziali con una lettera da parte del datore di lavoro, in cui si certifica l'attività svolta dal lavoratore: lo scopo è quello di far sì che la vittima ritrovi lavoro più facilmente.

Come abbiamo visto in precedenza, infatti, il Mobbing porta a un “danno sociale”, nel senso che la vittima avrà maggiori difficoltà a cercare un nuovo lavoro, sia per la paura personale di ritrovarsi nelle stesse condizioni dell'occupazione precedente, sia perché la violenza psicologica lo ha portato ad uno stato di esasperazione che lo ha profondamente debilitato, sia perché a causa dell'ignoranza diffusa sull'argomento, il successivo datore di lavoro può avere dei pregiudizi su un lavoratore che ha subito Mobbing, nel senso che lo può identificare come scansafatiche o piantagrane.

Dai casi raccolti dalla CGIL di Firenze, possiamo affermare che la regione Toscana conferma il trend delineatosi in tutta Italia e che cioè il Mobbing è una pratica attuata soprattutto nel settore bancario, assicurativo e nella Pubblica Amministrazione.

Il Dott. Giorgetti sostiene che in Italia questa tematica è poco sentita e conosciuta e che buona cosa sarebbe l'adozione all'interno delle aziende di un codice di autoregolamentazione che stabilisca con precisione norme

specifiche per il miglioramento del clima relazionale nell'ambiente di lavoro.

L'osservatorio giuridico sul Mobbing della CGIL Regionale Toscana

L'Osservatorio Giuridico sul Mobbing, del quale fanno parte gli avvocati Federico Frediani e Antonio Pinellini, arricchisce la vasta gamma di iniziative sorte nel punto di informazione, orientamento ed intervento della CGIL di Firenze.¹²⁷

Secondo l'Avvocato Pinellini, in Italia esiste troppa disinformazione sul Mobbing, trasposta anche in alcune pronunce giurisprudenziali.

E ciò dipende dall'evoluzione della domanda di tutela dei lavoratori a fronte dell'inesistenza di una regolamentazione ben precisa.

Il rischio, infatti, è proprio quello che, in assenza di una normativa specifica sull'argomento, le risposte giudiziali possono essere insufficienti o peggio ancora, dannose per le condizioni dei lavoratori.

L'articolo 2087 c.c. riveste un ruolo fondamentale nelle varie sentenze fino ad oggi emanate, ma infondo si tratta di una norma del 1942 che non è stata varata per tutelare il lavoratore dal Mobbing, ma si riferisce all'impresa in generale¹²⁸.

Alcune risposte si possono trovare in certi articoli della Costituzione, come il 41 che stabilisce che *“l'iniziativa economica non può svolgersi in modo da arrecare danno alla dignità umana”* oppure l'articolo 2, che tutela i diritti inviolabili dell'uomo anche *“nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità.”*

Inoltre, l'Avvocato Pinellini pone l'accento sull'onere del lavoratore di provare in giudizio il danno subito: è facile promuovere un'azione per il risarcimento da danno biologico, quando la fonte del danno è costituita da stress psico - fisico conseguente a iperlavoro; molto meno facile è provare

¹²⁷ In <http://www.cgiltoscana.it/dip/dps/mobbing/osservatorio.htm>

¹²⁸ A. Pinellini, (2002), “Tutela prestata dall'ordinamento in materia di cd. “Mobbing”, c/o CGIL Regionale Toscana, Centro di Documentazione e Archivio Storico, Firenze

il danno biologico derivante da molestie sottili e persecuzioni continue ben fatte.

L'Avvocato prosegue sostenendo che, se si vuole rendere effettiva la tutela dei diritti dei lavoratori lesi da molestie, occorre intervenire con una normativa più adatta e più esplicita, contenente la tipizzazione dei casi di aggressione e la regolamentazione dell'onere della prova.

Prima ancora che con una legge, il sindacato può fare ciò introducendo tale tipologia di tutela nelle contrattazioni collettive ed in quelle aziendali.

Anche l'Avvocato Federico Frediani pone l'accento sul concetto di danno subito dal lavoratore vittima di Mobbing: si tratta di un danno sia di natura contrattuale, dovuto cioè alla violazione da parte del datore di lavoro degli obblighi del contratto di lavoro, sia di natura extra contrattuale, dovuto cioè a doveri che il datore di lavoro ha e viola, negando il rispetto della dignità del lavoratore come soggetto giuridico.

Un problema legato alla questione Mobbing è la quantificazione del danno: secondo gli articoli 1226 e 2056 c.c., il Giudice può ricorrere alla determinazione equitativa, però allo stesso tempo deve darsi dei parametri di riferimento.

In genere, come condiviso dall'Avvocato Frediani, si ricorre al parametro della durata del comportamento illegittimo ed a quello della retribuzione.¹²⁹

Più è lungo il periodo in cui si è protratta la violenza, più consistente sarà il danno e maggiore la percentuale della retribuzione.

La situazione giuridica del Mobbing è ancora incerta in Italia, ma l'Osservatorio Giuridico auspica che il legislatore intervenga sul tema per precisarne meglio i contorni.

¹²⁹ F. Frediani, (2002), Mobbing: un complesso e diffuso fenomeno della nostra epoca, c/o CGIL Regionale Toscana, Centro di Documentazione ed Archivio Storico in collaborazione con Ente Cassa di Risparmio di Firenze, Firenze.

L'orientamento sul Mobbing da parte della CGIL Nazionale¹³⁰

In questo particolare momento in cui in Italia si inizia a diffondere il tema del Mobbing, il sindacato dovrebbe far conoscere il proprio punto di vista e confrontarlo con quello di altri soggetti come le stesse aziende, che purtroppo sono le grandi assenti nelle molte occasioni di dibattito pubblico.

Come vede la CGIL Nazionale il fenomeno Mobbing?

Semplicemente lo vede come violenza e, precisamente, come una violenza illecita sempre, a prescindere dalle caratteristiche della vittima e dal contesto organizzativo in cui nasce.

Il sindacato in questione è favorevole decisamente ad un intervento legislativo ad hoc che sancirebbe la condanna sociale del Mobbing, la sua pericolosità e riprovazione generale.

Nell'attesa di una legge, il sindacato però non può aspettare ad agire perché comunque le basi giuridiche sono presenti: basti pensare solo all'articolo 2087 del codice civile o al D.lgs.626/94, quando stabilisce che il datore di lavoro deve adattare il lavoro all'uomo e non viceversa, deve valutare ogni rischio per la salute e la sicurezza del lavoratore, deve adottare misure di prevenzione efficaci.

Per quanto riguarda l'aspetto dei servizi di sostegno psicologico, la CGIL Nazionale sostiene di avere un ruolo specifico da giocare in questo settore. Infatti, rientra nella strategia sindacale confederale della CGIL esercitare una pressione sulle istituzioni, affinché sia garantito il diritto costituzionale alla salute tramite la promozione di un sistema di servizi sanitari capaci di rispondere ai nuovi fabbisogni di salute che emergono dai posti di lavoro.

L'obiettivo di fondo, infine, è quello di prevenire il Mobbing e lo strumento principale per la sua realizzazione è rappresentato dalla

¹³⁰In <http://www.cgil.it/saluteesicurezza/mob%20Benedettini%20CGIL.htm>

Trattasi della nota sintetica sul Mobbing fatta da Luisa Benedettini, dirigente sindacale della CGIL.

contrattazione di codici di comportamento anti - Mobbing, sulla falsariga di alcune esperienze fatte con i codici contro le molestie sessuali.

Quindi, la CGIL Nazionale propone le seguenti attività:¹³¹

- ◆ attività di sensibilizzazione ad opera di dirigenti, funzionari, delegati RSL e RSU, Uffici Vertenze, Organismi paritetici;
- ◆ attività di formazione di dirigenti, funzionari, delegati RSL e RSU sulla tematica Mobbing e sulle azioni di prevenzione eventualmente da intraprendere;
- ◆ attività di contrattazione dei contenuti dei codici sulla falsariga dell'Ordinanza svedese, tradotta e diffusa dalla CGIL Nazionale proprio per dare agli RLS, ai delegati, ai dirigenti di categoria, una buona traccia da usare nel confronto con le controparti.

I presupposti fondamentali dei codici dovrebbero essere:

- ◆ rifiuto individuale e aziendale di qualsiasi atteggiamento offensivo;
- ◆ predisposizione di procedure che facilitano il dialogo e la concreta soluzione dei problemi;
- ◆ definizione di una procedura che individui “chi e come deve informare chi”;
- ◆ attivazione del servizio di prevenzione e protezione, compreso il medico competente;
- ◆ definizione delle procedure che prevedono la cooperazione di tutte le parti interessate nella individuazione delle soluzioni.

Sempre a livello nazionale, la CGIL ha assunto l'iniziativa di coinvolgere la Commissione Consultiva Nazionale presso il Ministero del Lavoro, affinché tutte le parti ivi rappresentate (associazioni datoriali, sindacali, ecc.) affrontino il problema nel suo complesso ed elaborino una Linea Guida Nazionale che incoraggi sia le parti sociali all'adozione di codici di

¹³¹ Secondo la Benedettini, questi dovrebbero essere i passaggi obbligati che precedono e accompagnano la fase di confronto negoziale vero e proprio.

comportamento, sia impegni le principali istituzioni, gli enti ed istituti di ricerca a fare la loro parte.

Riguardo alle istituzioni, è fondamentale l'apporto di:

Regioni e Assessorati per la sensibilizzazione al problema;

USL per il necessario supporto diagnostico e psicologico alle vittime;

ISPESL che dovrebbe promuovere la ricerca sul campo coinvolgendo le parti sociali;

INAIL che deve indennizzare i danni alla salute derivanti dal Mobbing, formando il proprio personale a gestire con la dovuta competenza e sensibilità sociale anche le nuove patologie correlate al lavoro.

L'attività della CGIL di Pistoia: un caso concreto di Mobbing

L'Ufficio Vertenze della CGIL di Pistoia ha iniziato ad occuparsi di Mobbing negli ultimi anni, a causa della costante crescita di questo fenomeno anche nella realtà pistoiese.

In base alle ultime statistiche sindacali, è emerso questo quadro:

Città	Danno alla professionalità	Danno da Mobbing
Pistoia	17	48
Montecatini	10	2

Questo quadro riguarda la situazione delle pratiche aperte dall'Ufficio Vertenze di Pistoia e di Montecatini Terme nel periodo compreso tra il 01/01/1998 e l'08/10/2003.

Il danno alla professionalità non è vero e proprio Mobbing, ma l'Ufficio Vertenze lo considera come una specie di "anticamera" al Mobbing perché questo danno si traduce in un demansionamento e dequalificazione del lavoratore.

Un esempio: un lavoratore assunto come impiegato nella contabilità di un'azienda, si ritrova a rimettere a posto l'archivio tutti i giorni.

A Montecatini i casi aperti nei cinque anni in esame sono stati 10, a Pistoia sono stati 17.

Risalta agli occhi il fatto che, essendo Montecatini una piccola città, i casi aperti costituiscono un numero non trascurabile.

Nei casi di demansionamento, viene violato l'articolo 2103 del codice civile che stabilisce che il lavoratore deve essere adibito alle mansioni per le quali è stato assunto e non può essere trasferito da una unità produttiva ad un'altra, se non per comprovate ragioni tecniche, organizzative e produttive.

Per quanto riguarda il danno da Mobbing, a Montecatini sono state aperte 2 pratiche; mentre a Pistoia ne sono state aperte 48, per un totale di 50 pratiche.

L'Ufficio Vertenze tende a precisare che i casi trattati sono documentati da perizie mediche fatte da psichiatri o medici del lavoro, in seguito ai danni psico - fisici subiti dalle vittime.

Inoltre, bisogna tener conto del fatto che queste cifre non rendono bene l'idea dell'entità del fenomeno, perché i casi denunciati in cinque anni sono stati 50, ma il "Mobbing sommerso" e non dichiarato è comunque molto presente.

Ma come opera concretamente l'Ufficio Vertenze?

Andiamo a vedere passo per passo un caso reale di Mobbing trattato dal suddetto Ufficio proprio in questo periodo.

A tutela della privacy, non verranno rivelati i nomi delle persone coinvolte. Le parole in corsivo si riferiscono alla testimonianza della vittima che racconta in prima persona la propria esperienza.

La vittima di questa storia è una donna sui cinquanta anni che lavora in un negozio come commessa da diversi anni.

“Sono anni che sopporto pressioni psicologiche!”

A cominciare dal momento in cui mi è stato detto che il mio costo come part – time era superiore a quello di una collega con il mio stesso impiego, ma che aveva accettato di dichiarare 20 ore settimanali anziché 24 ore, operazione che non comportava differenze a livello pensionistico e che quindi dovevo andare loro incontro.

Di fronte alle loro richieste, ritenni opportuno l'informarmi presso il mio commercialista, il quale mi disse che con tale sistema avrei maturato l'età pensionabile di 1 anno ogni 2.

Dopo aver riferito alla titolare ciò che mi era stato detto, la stessa mi disse che avevo sicuramente capito male e di informarmi nuovamente, allorché per concludere la discussione, le dissi che non intendendomi di certe cose, come lei aveva sottinteso, avrei provveduto a mandare il mio commercialista da loro, in modo tale che chiarendosi fra di loro, avrebbe chiarito e spiegato la situazione anche a noi, dopodiché mi sarei comportata di conseguenza.

In seguito a questa discussione, di cui più niente mi fu detto in proposito, mi furono tolte le mansioni a cui ero idonea..... dando inizio ad un'agonia che con una lenta ma efficace pressione psicologica fatta di allusioni, come la possibilità di non licenziare un dipendente, ma di lasciarlo a sedere per l'intero orario di lavoro per vedere quanto questi avrebbe resistito, ed azioni come quella di non servire più i clienti, negandomi ogni libertà di movimento.¹³²

Una strategia che la padrona mette in atto contro la dipendente, è quella di rimproverarla sempre davanti alle clienti.

29 luglio : questo giorno è veramente importante per la vittima perché è il giorno in cui si sposa suo figlio.

¹³² Anche da questa storia, possiamo comprendere che la dequalificazione è tra le azioni mobbizzanti maggiormente diffuse, perché ritenuta molto efficace.

A giugno, in occasione della assegnazione delle ferie, la signora chiede un paio di giorni liberi per fare gli ultimi preparativi e, ovviamente, il giorno della festa.

La risposta è inizialmente sì, ma successivamente tutte le previsioni vengono stravolte : all'inizio, la padrona le nega i due giorni di permesso antecedenti il matrimonio, fino ad arrivare addirittura a chiederle di andare a lavorare la mattina stessa del 29 luglio.

Il figlio si sposava alle ore 16.

Una vera azione mobbizzante, visto che la vittima in negozio deve fare pochissime cose in seguito alla dequalificazione, ma la padrona pur di umiliarla, sostenne che in quel giorno particolare aveva un urgente bisogno di lei.

“Avendo intuito le sue intenzioni bellicose le dissi che ci sarei andata.

La mattina del 29 luglio chiunque dei miei conoscenti entrasse in negozio chiedeva il perché io fossi lì il giorno del matrimonio di mio figlio...Ed io ingoiavo bocconi amari...”

Successivamente, la strategia mobbizzante cambia ulteriormente e peggiora: oltre alla dequalificazione, la padrona inizia a telefonare a casa della vittima dicendole di non andare al lavoro, ma di tenersi sempre disponibile ad una telefonata all'ultimo minuto.

Ad esempio, un giorno la padrona chiamava la signora dicendole di non andare al lavoro o di andarci solo, se nel frattempo, non avesse ricevuto telefonate che le dicevano di fare diversamente, lasciandola in tensione fino alle 16.30, orario del suo ingresso al lavoro; oppure un altro giorno, la padrona le telefonava per dirle di andare alle 17, per poi chiamarla nuovamente alle 16.40 per dirle di non andare, ma di rimanere disponibile per una eventuale necessità.

E' ovvio che la vittima non poteva più organizzare la propria giornata come voleva, rimanendo in costante tensione per un'eventuale telefonata.

Inoltre, la vittima soffriva di claustrofobia e dolori alla schiena a causa delle ernie multiple.

“Nonostante sapesse che soffrivo di claustrofobia con attacchi di asma, mi spediva a riordinare il sottosuolo, a riordinare scatoloni pieni e pesanti.”¹³³

La padrona le intimava anche di fare veloce e le diceva che lei era l'unica commessa in grado di fare questo lavoro nel sottosuolo, sapendo benissimo che la signora soffriva di claustrofobia.

Inoltre, riordinando scatoloni pesanti, la signora faceva degli sforzi che le aumentavano i dolori alla schiena.

La padrona aveva un atteggiamento da “padre – padrone” e ciò che lei diceva non poteva essere messo in discussione; inoltre assillava le sue dipendenti anche nei giorni di malattia.

“Tengo a precisare che per ciò che accadde successivamente, era uso oltre alla normale prassi legale della certificazione, all'interno del negozio ed in caso di mutua, il telefonare sempre da parte della padrona per verificare la nostra presenza in casa e per sapere il giorno del nostro rientro a lavoro, senza avere nemmeno “la possibilità di andare in bagno” poiché, nel qual caso avesse telefonato e non fossimo state in grado di rispondere, avremmo avuto sicuramente di cosa discutere al termine della degenza”.

A causa di un ulteriore attacco da parte della padrona che la accusa di far perdere tempo ai clienti, un giorno la signora ha un malore che la porta ad uscire anticipatamente dal posto di lavoro, rispetto al normale orario.

“Quando mi sono sentita male ho dovuto andare a sedermi in una cabina spogliatoio ed al suo rientro (della padrona), chiedendo dove fossi alle commesse e venendo a conoscenza del mio malore e del fatto che mio figlio

¹³³ Generalmente, il mobber tende ad andare a colpire i punti deboli della vittima, sia fisici che caratteriali. Tutto ciò, mette a dura prova il lavoratore che, per la necessità di lavorare, è costretto ad accettare tutte le umiliazioni.

sarebbe giunto lì a momenti, come al suo solito si allontanò dal negozio per non incontrarlo... ”¹³⁴

In seguito al malore, alla signora vengono prescritti alcuni giorni di riposo e la stessa signora contatta l'azienda per comunicare il giorno del suo rientro a lavoro. Essendo la padrona assente, la dipendente lo comunica ad una sua collega.

Da notare, che il figlio aveva già avvertito la padrona che la madre sarebbe stata assente per qualche giorno.

Ma il giorno dopo, la signora riceve tramite un ragazzo, una lettera di immediata sospensione dal lavoro.

Pochi giorni dopo ancora, la signora riceve la lettera di licenziamento *per assenza ingiustificata*:

“Ci vediamo costretti alla risoluzione del rapporto di lavoro senza il preavviso e con effetto immediato.”¹³⁵

La signora si rivolge al Sindacato per chiedere giustizia in seguito alle pressioni psicologiche inflitte dalla padrona.

Si tratta quasi di una sorta di atto di liberazione.

“A questo punto chiedo di poter parlare liberamente descrivendo le notti insonne che ho trascorso durante il mio impiego”.

Come ha agito l'Ufficio Vertenze?

Innanzitutto, ha contestato il licenziamento ai sensi di quanto previsto dalla legge numero 108/90 e dalla legge numero 300/70, in quanto la signora aveva ampiamente giustificato i giorni di assenza, causa malore all'interno del negozio.

¹³⁴ Da queste parole, possiamo confermare che generalmente il mobber è una persona che non riesce ad assumersi le proprie responsabilità e preferisce evitare gli scontri diretti, colpendo la vittima in maniera sottile, e poi fuggendo.

¹³⁵ Come nella maggior parte dei casi, anche qui la padrona ha licenziato la dipendente avvalendosi di un motivo pretestuoso.

Poi, è stato tentato l'accordo di conciliazione presso la Direzione provinciale del Lavoro ma la ditta, per la quale lavorava la signora, non si è presentata davanti alla Commissione provinciale.

Il tentativo di conciliazione viene fatto ai sensi dell'articolo 410 del codice di procedura civile per ottenere il risarcimento del danno biologico e morale per la violazione degli articoli 2087 e 2103 del codice civile.

Dopo circa un mese, viene promosso un altro tentativo di conciliazione, ma anche a questo la ditta non si presenta.

Infine, dopo altri tre mesi ne viene indetto un altro, ma anche in questo caso la ditta è assente.

A questo punto, viene redatto dal sindacato "*il verbale di mancata conciliazione*" e viene avviata la causa per la quale si richiede:

il risarcimento del danno biologico e morale per la violazione degli articoli 2087 e 2103 del codice civile.

Abbiamo già visto in precedenza che nelle cause di Mobbing è fondamentale l'apporto delle testimonianze e l'esibizione di tutti i certificati medici.

La signora, infatti, è stata in cura presso uno psichiatra che le ha rilasciato una relazione sullo stato di salute che, secondo il medico, può essere configurato come danno biologico, quale patologia da Mobbing.

Nel certificato lo psichiatra scrive che "*la signora presenta una deflessione marcata e persistente del tono dell'umore, presenta una evidente inibizione pragmatica che la rende apatica, abulica, poco concludente.*"

Abbiamo già elencato la difficoltà di trovare testimoni, ma in questo caso particolare sono state rilasciate presso il sindacato alcune dichiarazioni fatte da ex dipendenti che si sono licenziate in passato a causa della padrona.¹³⁶

¹³⁶ E' emerso che la padrona aveva mobbizzato in passato anche altre dipendenti che però, si erano dimesse quasi subito.

La prima testimonianza è stata fatta da una signora che si è licenziata dopo soli due mesi perché, *“sentiva aleggiare il terrore quando la padrona era presente.”*

E continua:

“Un giorno, mentre stavo servendo una cliente, la padrona si è avvicinata e davanti alla mia compagna, mi disse che dovevamo portare la signora (vittima di Mobbing) da uno psichiatra perché non c’era più con la testa... Ricordo anche l’espressione della cliente ed il fatto che mi disse che, secondo lei, la signora fosse una bravissima persona.”

In queste parole sono racchiuse le classiche azioni mobbizzanti messe in atto dall’aggressore: il mobber che cerca di umiliare la vittima davanti alle altre persone e che, soprattutto, mette in giro le voci che la vittima è pazza o malata di mente, un’offesa veramente orribile che lede la dignità di qualunque persona.

Un’altra testimonianza è stata resa da una ex dipendente che ha subito le medesime umiliazioni da parte della padrona e che si è poi licenziata a causa del clima invivibile.

“Impossibile comunicare con le colleghe, troppa era la paura di essere accusate di tramare qualcosa alle sue spalle.

Il clima vissuto là lo ricordo ancora bene purtroppo, anche se diversi anni sono trascorsi.

Ogni criterio di normalità era completamente sconvolto, sembrava quasi che il mondo, una volta varcata la soglia, si capovolgesse.”

La causa è tuttora in corso: purtroppo i tempi sono lunghi, in media, secondo l’Ufficio Vertenze, una causa per Mobbing dura circa 3 / 4 anni.

Per il risarcimento del danno subito dalla signora, sono stati richiesti 50.000 EURO.

Questa storia rappresenta un caso di Mobbing verticale dall'alto verso il basso dovuto al carattere della padrona che, abusando del proprio potere, si diverte a mobbizzare tutte le dipendenti che le capitano sotto tiro.

Infatti, la signora della storia sostiene che lo stesso trattamento era generalmente riservato anche alle altre, le quali essendo molto giovani e con la prospettiva di trovare un impiego migliore, se ne andavano quasi subito come, per esempio, la dipendente che ha testimoniato a favore della vittima che si era dimessa a soli due mesi dall'assunzione.

La signora, invece, a causa dell'età e avendo la forte necessità di uno stipendio, si rassegna alle umiliazioni della padrona la quale, vedendo che non se ne va, la mobbizza ancora di più rispetto alle altre.

In queste azioni, vi è l'intento persecutorio della padrona: con il suo carattere, non è mai soddisfatta dell'operato delle proprie commesse e quindi ne licenzia una dopo l'altra, oppure le mette in posizione di auto dimettersi.

Questa storia rappresenta, inoltre, un caso particolare perché sappiamo tutti dalle statistiche che il Mobbing colpisce soprattutto la classe impiegatizia e dirigenziale, con un livello medio - alto di istruzione.

Qui, invece, la vittima è una donna senza titolo di studio, che lavora come commessa da molti anni: si tratta della classica eccezione che conferma la regola.

La signora è stata l'unica ad avere il coraggio di denunciare questa situazione e, visto il clima all'interno del negozio, non le è stato difficile avere dalla sua parte le testimonianze delle ex – colleghe.

***“Voci dal buio”:* l'esperienza di lavoro antimobbing della Fisac/CGIL di Napoli**

Abbiamo già affermato che il Mobbing colpisce soprattutto il settore bancario e assicurativo e a questo riguardo è utile citare una ricerca svolta dalla Fisac/CGIL Campania sul Mobbing in questo settore lavorativo.¹³⁷

Questa indagine, fatta in collaborazione con l'Ambulatorio Specializzato per i Disturbi Depressivi dell'USL Napoli 1, si è prefissata lo scopo di indagare con un metodo quantitativo lo stato psichico dei lavoratori bancari e assicurativi e coglierne la relazione con i fattori di organizzazione del lavoro, così come sono vissuti dai lavoratori.

Il risultato è stato di grande rilievo scientifico perché sono emerse chiare e documentate indicazioni sui fattori dell'organizzazione del lavoro maggiormente incisivi sullo stato di salute dei lavoratori e sulle misure di prevenzione che è possibile adottare.

Dal lavoro svolto nel corso di un anno, la Fisac/CGIL di Napoli ha ottenuto due ordini di risultati:¹³⁸

il primo è stato quello di stimolare tra i lavoratori la consapevolezza del problema organizzazione del lavoro: troppo spesso, la sofferenza psichica viene vissuta erroneamente come un problema individuale e non legato ad una cattiva organizzazione d'ufficio;

il secondo risultato è stato quello di dimostrare la validità di uno strumento di indagine che, partendo dalla soggettività del lavoratore, attraverso l'analisi statistica consente di arrivare a definizioni quantitative ed analitiche, documentate.

L'analisi dei risultati condotta sui lavoratori ha consentito di acquisire elementi di conoscenza della realtà lavorativa, anche attraverso il confronto delle differenze riscontrate nei diversi istituti bancari e assicurativi.

¹³⁷ I dati della ricerca ci sono stati forniti gentilmente dal Centro di Documentazione e Archivio Storico della CGIL Regionale Toscana, Firenze.

¹³⁸ De Biase Ciro, (2000), Voci dal buio: l'esperienza del gruppo di lavoro antimobbing della Fisac/CGIL di Napoli, c/o Centro di Documentazione e Archivio Storico della CGIL di Firenze.

Secondo la Fisac/CGIL di Napoli, l'epoca attuale sta assistendo ad un cambiamento epocale nell'organizzazione del lavoro, in particolare per quanto riguarda i "colletti bianchi".

Il termine Mobbing ha trovato negli ultimi anni più popolarità del previsto, diventando il termine che in generale indica tutte le condizioni di disagio sul luogo di lavoro.

Lo studio è stato condotto nel 2000 e la fase di rilevazione si è svolta in un lasso di tempo di circa due mesi (luglio – settembre 2000), facendo compilare a una popolazione di 745 lavoratori un questionario auto-somministrato.

Dei 745 questionari distribuiti, 210 non sono stati compilati per vari motivi, quali: assenza per malattia o ferie; superlavoro; disagio ad affrontare le tematiche in questione

ASSICURAZIONI VARIE	47 QUESTIONARI COMPILATI
BANCHE VARIE	81 QUESTIONARI COMPILATI
BANCO DI NAPOLI	85 QUESTIONARI COMPILATI
CREDITO EMILIANO	124 QUESTIONARI COMPILATI
CREDITO ITALIANO	84 QUESTIONARI COMPILATI
FIME FACTORING	20 QUESTIONARI COMPILATI
S.PAOLO IMI	94 QUESTIONARI COMPILATI

La costruzione dello studio è basata sulla somministrazione simultanea di tre strumenti di valutazione che valutano per ciascun soggetto la gravità dei fattori di stress nell'ambiente lavorativo da una parte, e l'intensità di sintomi di sofferenza psichica dall'altra.

L'intensità dei sintomi di sofferenza psichica è stata misurata con due scale: la scala ZUNG e la scala RFL.

La prima scala misura la presenza e l'intensità dei sintomi depressivi: i valori bassi corrispondono ad una condizione di benessere, quelli alti a condizioni di ansia e depressione.

Ecco i risultati:

STATO DI BENESSERE	22% - 23% circa della popolazione
DISTURBI TRANSITORI	45% circa della popolazione
DISTURBI DI ANSIA	25% circa della popolazione
DISTURBI DEPRESSIVI	6% circa della popolazione
DISTURBI DEPRESSIVI SERI	1% circa della popolazione

La scala RFL misura le motivazioni a vivere (reasons for living): i punteggi alti corrispondono ad una condizione clinica di benessere e propositività, mentre i punteggi bassi corrispondono alla presenza di ideazione suicidaria di gravità crescente.

Ecco i risultati:

IDEAZ.SUICIDARIA GRAVE	1.6% circa della popolazione
IDEAZ.SUICIDARIA SERIA	3.6% - 4.7% circa della popolazione
IDEAZ.SUICIDARIA SPORADICA	11% - 23.5% circa della popolazione
CONDIZIONE BENESSERE	81.3% circa della popolazione

Dall'analisi delle due scale, sono state tratte alcune conclusioni rispetto alla popolazione bersaglio in esame.

Lo stato di benessere è molto evidente nei giovani e gradualmente decresce nella popolazione più anziana.

L'ideazione suicidaria seria, al momento, non rappresenta un grosso problema, mantenendosi all'incirca intorno al 4% della popolazione in oggetto.

Verificandosi, però, una depressione di un certo rilievo in circa il 6% della popolazione, in modo omogeneo tra i 31 e i 65 anni, probabilmente sono da ricercare proprio in queste due tendenze i motivi di un malessere che potenzialmente potrebbe aumentare il grado di depressione o la gravità dell'ideazione suicidaria.

L'ultimo strumento analizzato è stato la “*scala di valutazione dello stress lavorativo*” che comprende una serie di domande riguardanti i più sentiti fattori di stress che vanno ad incidere sul clima dell'ambiente lavorativo e le condizioni di salute dei lavoratori come la pressione lavorativa, il sovraccarico quantitativo di lavoro, le esigenze di lavoro, i controlli, le relazioni sociali tra i soggetti, i vincoli, la chiarezza dei ruoli nel lavoro, ecc.

L'utilizzo dei tre strumenti in questione è servito a misurare il grado di stress sul lavoro, la condizione psico – fisica dei lavoratori e, soprattutto, la presenza di una relazione di causa – effetto tra stress da lavoro e patologia psichica.

Il metodo in questione può essere adottato per individuare precocemente soggetti a rischio di depressione o di suicidio e intervenire tempestivamente sul soggetto e sull'ambiente, in collaborazione con i medici competenti, secondo quanto previsto dalla legge 626/94.

Banche e Mobbing: esiste questa tematica nei codici di comportamento bancari?

Riallacciandosi alla ricerca svolta dalla Fisac/CGIL di Napoli sui lavoratori bancari, è utile a questo punto andare ad analizzare il codice di comportamento interno di una banca della provincia di Pistoia.¹³⁹

Sfogliando tra le pagine di questo codice, è emerso un dato interessante: di Mobbing neanche l'ombra, nonostante questo termine sia molto conosciuto all'interno della banca.

¹³⁹ Trattasi di una banca di medie dimensioni con personale prevalentemente maschile.

Il codice di condotta viene consegnato a tutti i dipendenti al momento dell'assunzione e, al suo interno, vengono elencati tutti gli obblighi contrattuali, tra cui:

la diligenza del prestatore di lavoro nello svolgimento della propria mansione (articolo 2104 codice civile);

l'obbligo di fedeltà nei confronti del proprio istituto bancario (articolo 2105 codice civile).

Un punto interessante lo si ritrova nell'articolo intitolato “*Ruolo del personale*” che così recita:

“Il personale della banca è chiamato a collaborare per la realizzazione della funzione sociale della cooperazione nel settore del credito.

L'Azienda provvede a far conoscere al personale gli scopi sociali e la propria struttura istituzionale, l'ordinamento degli uffici cui è addetto, le relative procedure di lavoro.”

Quindi, si può dedurre che a ogni dipendente deve essere affidata una mansione specifica da svolgere che non può essere cambiata in maniera semplicistica, ma solo quando si vengono a manifestare particolari necessità.

E soprattutto, ogni dipendente deve essere costantemente informato degli scopi della propria azienda: ciò comporta un maggior coinvolgimento dei lavoratori nello svolgimento delle proprie mansioni e, di conseguenza, una maggiore motivazione.

Quindi, all'interno di questo codice troviamo implicitamente una norma di prevenzione del Mobbing.

E' facile dedurre in base ai dati sopracitati, che il Mobbing si viene a insinuare nella banca quando un dipendente viene tenuto all'oscuro degli obiettivi aziendali e messo da parte con la negazione delle informazioni.

L'isolamento rappresenta sicuramente una delle più importanti azioni mobbizzanti fatte ai danni di un dipendente che non ha più forti

motivazioni nello svolgimento del proprio lavoro, con un conseguente calo di produttività.

Sfogliando ancora il suddetto codice, troviamo un'altra norma interessante, concernente i provvedimenti disciplinari a carico dei dipendenti:

“Rimprovero verbale: tale provvedimento può essere applicato per lievi mancanze relative alla disciplina ed alla esecuzione del lavoro, ad esempio per delimitati e non deliberati:

ritardi nelle comunicazioni e giustificazioni;

inosservanza degli orari di servizio;

comportamenti scortesi;

ritardi od errori nell'espletamento del lavoro.

E' ovvio che, se il lavoratore compie alcuni errori con una certa frequenza, oppure arriva sempre in ritardo al lavoro, è giusto un rimprovero verbale che deve essere fatto privatamente e mantenendo sempre il rispetto nei confronti dell'altro.

Ma fin dove può arrivare il rimprovero?

Il rimprovero è giusto quando si verifica una causa precisa ma, se il rimprovero viene fatto sempre nei confronti della stessa persona anche per motivi futili e in presenza dei clienti, a questo punto il Mobbing si è venuto ad insinuare all'interno della banca, magari nei confronti di un *capro espiatorio*.

Infine, abbiamo già ampiamente visto che molte volte il Mobbing viene attuato su un dipendente allo scopo di esasperarlo e portarlo alle dimissioni.

In effetti, per poter licenziare un dipendente, ci devono essere dei motivi ben precisi e all'interno del suddetto codice troviamo la seguente norma:

“Costituiscono giustificato motivo di licenziamento a norma dell'articolo 3 della legge 15 luglio 1966 numero 604, un notevole inadempimento degli obblighi contrattuali da parte del prestatore di lavoro, oppure ragioni

inerenti all'attività produttiva, all'organizzazione del lavoro e al regolare funzionamento di essa.”

L'aggettivo *notevole* dovrebbe chiarire ogni dubbio: per poter licenziare una persona, questa deve compiere un atto veramente grave come, per esempio, se viene sorpresa a rubare soldi dalla cassa.

A differenza di altri settori lavorativi, la banca forse rappresenta l'ultimo esempio di lavoro fisso, nel senso che i contratti a tempo determinato sono pochi e comunque rinnovabili a tempo indeterminato.

Nella banca in questione tutti i dipendenti, anche i più giovani, sono stati assunti a tempo indeterminato.¹⁴⁰

Quindi, per evitare la creazione di un caso sindacale, la banca non può licenziare un dipendente per motivi futili, ma può spingerlo alle dimissioni. All'interno del codice manca, inoltre, qualsiasi riferimento ai rapporti interpersonali tra dipendenti: le norme di comportamento, infatti, riguardano solo il rapporto tra dipendente e cliente.

Questo significa che il Mobbing non è stato ancora regolamentato all'interno di questa banca.

L'esperienza dell'Azienda USL 10 di Firenze,¹⁴¹ dimostra che il codice di condotta può prevenire il Mobbing e, soprattutto, può portare a conoscenza di tutti i dipendenti questo fenomeno; quindi sarebbe auspicabile l'adozione di un codice che tratti del problema Mobbing, anche all'interno della suddetta banca.

A questo riguardo, abbiamo chiesto il parere di un dipendente della banca in questione, che si è offerto di rispondere ad alcune domande.

Da quanto tempo lavora in questa banca?

Sono stato assunto subito dopo il conseguimento del diploma in Ragioneria, nel 1982.

Ha mai sentito parlare di Mobbing all'interno della Sua banca?

¹⁴⁰ In questa banca, la maggior parte dei dipendenti ha un'età compresa tra i 30 e i 40 anni.

¹⁴¹ Cfr. capitolo 3, paragrafo 3.7.

Il Mobbing è un fenomeno presente in tutte le banche, compresa la mia.

Nessuno ne parla apertamente, ma esiste.

Il fatto importante da dire è che il lavoro in banca negli ultimi venti anni è notevolmente cambiato.

Quando sono stato assunto, esisteva ancora il “mito del posto in banca”: stipendi elevati, premi, mensilità extra e per un ragioniere rappresentava un ottimo impiego.

Adesso invece, i giovani che vengono assunti in banca non hanno più quei benefici di una volta: innanzitutto, gli stipendi sono molto più bassi rispetto al passato.

Altro fattore: l'estrema concorrenza tra banche.

Alla fine quello che conta, è il raggiungimento di un certo obiettivo da perseguire ad ogni costo, alcune svolte sfiorando anche il limite dell'illegalità.

Basta pensare ai famosi titoli argentini che hanno fatto perdere ai risparmiatori un sacco di soldi.

In banca tutti siamo obbligati a vendere, vendere, vendere, altrimenti si rischia di venire ingoiati dalla concorrenza.

E poi come non prendere in considerazione le fusioni?

Anche mia moglie lavora in banca ed anche lei sta vivendo le mie stesse problematiche: ad esempio, dopo una fusione con un'altra banca, i dirigenti della banca di mia moglie (si tratta dei vertici della banca più piccola che è stata inglobata) sono stati costretti quasi tutti al prepensionamento, anche attraverso minacce.

Qualcuno ha accettato il prepensionamento, altri no. E questi ultimi sono stati declassati, oppure trasferiti in sedi scomode.

Ricordo di un funzionario¹⁴² che la banca voleva buttare fuori a tutti i costi: questo povero uomo fu messo a lavorare alla cassa, cioè il lavoro

¹⁴² Si tratta, come nella maggior parte dei casi, di un uomo sui cinquanta anni all'apice della propria carriera professionale.

peggiore: generalmente, la cassa è la prima mansione che viene svolta dal giovane neo – assunto, una specie di gavetta bancaria, per poi in futuro acquisire mansioni migliori.

Da funzionario a cassiere il salto indietro è stato grosso!

E noi impiegati siamo i più bersagliati.

Attualmente ci sono due categorie di dipendenti della banca: i commerciali e i non commerciali.

I commerciali sono, ad esempio, i promotori che si occupano di acquisire il numero più alto di clientela possibile, mediante la vendita di prodotti finanziari.

Questi lavoratori sono tenuti in piena considerazione dai vertici aziendali.

Possiedono benefici di ogni tipo e flessibilità nell'orario di lavoro.

Questo perché da loro dipende l'acquisizione di nuovi clienti.

E per questo non vengono mobbizzati.

Noi impiegati, invece, che stiamo tutto il giorno dietro ad una scrivania, veniamo mobbizzati in continuazione e presi poco in considerazione.

A questo riguardo, posso fare la metafora del calcio: c'è l'attaccante che fa goal e che riveste un ruolo di primo piano nella squadra, come il promotore nel nostro caso, ma c'è anche una difesa dietro, che viene presa poco in considerazione e quelli siamo noi.

Altra cosa: ormai è da anni che non esco più all'ora prevista dal contratto: le 17.

Anzi, se io esco a quell'ora, sono costretto a “giustificarmi”.

Il contratto prevede 7 ore e mezzo di lavoro, ma in realtà le ore sono 9 e mezzo tutti i giorni.

Si è innescato una sorta di meccanismo perverso per cui, è assolutamente lecito e normale uscire dal lavoro alle 19 anziché alle 17; e se si esce alle 17 si viene bollati come scansafatiche e “presi di mira”.

La banca assume poco e noi impiegati siamo spremuti fino al limite.

Infine, gli stessi rapporti umani sono cambiati.

Nella banca esiste sia il Mobbing orizzontale che quello verticale.

Il Mobbing verticale viene fatto da direttore e funzionari che molto spesso si rivolgono a noi impiegati con un tono di grande arroganza.

Un esempio tra tutti?

Ad una collega di mia moglie fu proposto il trasferimento in un'altra sede lontana, a causa dell'apertura di una nuova filiale.

La signora aveva, però, i genitori anziani e malati da accudire e non se la sentiva di essere trasferita così lontano.

Parlò delle sue esigenze con il direttore, il quale rispose in maniera gelida e presuntuosa:

“Signora, si ricordi che i suoi genitori prima o poi moriranno. Quindi non vedo il problema..”

Ed il Mobbing tra colleghi?

Ormai non c'è più collaborazione.

Tutti i giorni, riceviamo un sacco di circolari per la risoluzione dei problemi. Se non capiamo una cosa a causa dei continui cambiamenti nel sistema di lavoro, dobbiamo fare da soli, avvalendoci di circolari molto spesso difficili da decifrare.

Se lo chiedi a un collega, difficilmente ti aiuterà, non per cattiveria, ma perché ormai tutti cercano di tirare “l'acqua al proprio mulino” e siamo tutti inseriti in un contesto di concorrenza interna inaudita.

Tutti contro tutti. Questa è la regola.

Lei viene informato degli obiettivi dell'Azienda? O meglio, i vertici aziendali le danno tutte le informazioni di cui necessita?

Sì, in questo ambito non posso lamentarmi. Gli scopi della banca vengono detti anche con riunioni periodiche.

Sarebbe favorevole all'adozione nella sua banca di un codice di auto regolamentazione dei rapporti tra dipendenti e superiori e tra colleghi, che faccia esplicito riferimento al Mobbing?

Sarei molto favorevole per un'iniziativa del genere.

Anche perché servirebbe a portare a galla questo fenomeno presente, ma taciuto da tutti.

Posso dire una cosa: se le mie bambine mi dicessero che da grandi vogliono lavorare in banca, io le ostacolerei. Perché il clima non è più quello di una volta.

Venti anni fa le cose stavano già cambiando, comunque sia, vi era più collaborazione tra colleghi.

Adesso non più.

Con tutte queste fusioni, flessibilità, ristrutturazioni, siamo in un vero e proprio vortice...

Riguardo a questa testimonianza, dobbiamo partire da un presupposto: il dipendente (che chiameremo fittiziamente Luca) parla di una situazione di iperlavoro che genera in lui un forte stress quando afferma che, anziché lavorare sette ore e mezzo al giorno, lavora nove ore e mezzo tutti i giorni.

Questo è dovuto al fatto che la banca non assume personale e si limita a spremere i propri dipendenti, per fare fronte alla concorrenza esterna.

Questa situazione di stress, ansia e nervosismo, vissuta anche dalla moglie dell'uomo in quanto anche lei dipendente di banca, ha portato ad un cambiamento netto nei rapporti tra colleghi, con la diffusione di competitività e mancanza di collaborazione.

La diffusione della competitività è dovuta al fatto che tutti i dipendenti assunti a tempo indeterminato e con una certa esperienza, sono consapevoli del fatto di lavorare a ritmi serrati a causa della riduzione al minimo degli organici: ogni impiegato teme che il prossimo ad essere licenziato potrebbe

essere lui e quindi cerca di dare il meglio di sé non solo lavorando sodo, ma anche cercando di emergere sopra gli altri colleghi, magari emarginandoli.

Questa insicurezza generalizzata ha come conseguenza l'inasprimento delle relazioni tra colleghi.

Si potrebbe dire che la competizione esterna tra banche ha avuto come conseguenza lo sviluppo della competizione interna tra dipendenti.

Quando Luca è stato assunto venti anni fa, la situazione era diversa: la banca era piccola, con pochi dipendenti i cui legami erano forti.

Potevano esserci degli screzi, così come la classica invidia o lo spirito di competizione, ma erano contenuti entro un livello accettabile e non portati all'esasperazione come adesso.

Se prima il conflitto era un'eccezione, adesso è divenuto la regola.

In questi anni, la banca di Luca ha accresciuto le proprie dimensioni con varie ristrutturazioni, così che il tasso di spersonalizzazione nei rapporti interpersonali si è elevato moltissimo.

Luca sostiene che tutti gli impiegati non commerciali sono mobbizzati: questa affermazione è piuttosto semplicistica e dimostra il fatto che il termine Mobbing viene percepito in maniera non corretta, a causa della disinformazione.

Non sono tutti mobbizzati, ma semplicemente sfruttati al limite delle forze: questa situazione, però, (ecco che qui ci riallacciamo al Mobbing), *può* favorire lo sviluppo della violenza psicologica sul posto di lavoro.

In una situazione del genere, si può inserire facilmente la logica del capro espiatorio e quindi l'identificazione di una persona sulla quale far ricadere le colpe o le insoddisfazioni di capi e colleghi.

Le fusioni e le ristrutturazioni hanno poi favorito lo sviluppo del Mobbing verticale praticato sui dipendenti dai vertici, soprattutto sui lavoratori più anziani.

Luca ci ha parlato di un funzionario ridotto a fare il cassiere; la spiegazione è semplice: in seguito alla fusione con una banca più grande, questo funzionario della banca inglobata era divenuto ingombrante perché i nuovi vertici privilegiavano i funzionari della banca inglobante e questi, ritenuto quindi un surplus inutile, doveva essere eliminato, cercando di indurlo al prepensionamento.

E per fare ciò, lo si doveva mettere in una condizione spiacevole e umiliante per lui, cioè alla cassa.

Quando poi ci sono situazioni del genere, è ovvio che scattano anche dei meccanismi politici quasi clientelari, per cui chi ha determinati appoggi può continuare a lavorare, mentre chi è privo di appoggi si trova ad essere messo da parte.

E gli altri sindacati?

La UIL di Pistoia e il Mobbing: intervista ad una vittima

A questo punto della nostra ricerca, andiamo a vedere come si occupa di Mobbing un altro importante sindacato dei lavoratori italiani.

A Roma opera l'Osservatorio Nazionale sul Mobbing della UIL¹⁴³; le due funzioni fondamentali di questo organo sono:

- ◆ seguire l'evoluzione del fenomeno dal punto di vista legale, scientifico, sindacale;
- ◆ contribuire alla costruzione di una rete organica per l'azione di contrasto al Mobbing.

Inoltre, la UIL Nazionale ha istituito in alcune città italiane i "Centri di Ascolto", dove i mobbizzati possono rivolgersi per trovare sostegno psicologico ed aiuti vari.

In Toscana, l'unico Centro di Ascolto presente si trova a Siena.

¹⁴³ In <http://www.UIL.it/>.

L'Osservatorio Nazionale con sede a Roma ha contattato negli ultimi anni tutte le Camere Provinciali UIL e le ha esortate a creare un Osservatorio sul Mobbing nella provincia di competenza.

Teoricamente, questi Osservatori Provinciali dovrebbero essere guidati da un addetto che non é necessariamente un esperto di Mobbing, ma che possiede conoscenze multidisciplinari.

A Pistoia, però, questo Osservatorio non è stato ancora creato.

Nonostante questa mancanza, la UIL di Pistoia si occupa di Mobbing perché si sono rivolti a questo sindacato alcuni lavoratori in cerca di giustizia per le violenze psicologiche subite: l'addetto che si occupa di questa tematica, il Dottor Francesco Romano, sociologo del lavoro, sostiene che il Mobbing è molto diffuso nella città di Pistoia, soprattutto nelle mansioni impiegate.

E non solo: il Mobbing si è venuto ad insinuare nei grandi centri commerciali e nei grandi supermercati, dove i rapporti umani raggiungono un elevato tasso di spersonalizzazione.

Tramite la UIL di Pistoia, ci è stato possibile intervistare una ragazza che è stata vittima di Mobbing sul posto di lavoro, che chiameremo fittiziamente Elisa.

Elisa si è rivolta alla UIL, in seguito alle violenze psicologiche subite e si è offerta di raccontare la propria storia.

Quanti anni hai e qual è il tuo titolo di studio?

Ho 23 anni e sono diplomata in Ragioneria, indirizzo I.G.E.A. (Giuridico, Economico, Aziendale).

Dove lavoravi e di cosa ti occupavi?

Lavoravo come impiegata in una ditta privata di medie dimensioni.

Raccontaci la tua storia.

Nell'aprile 2001 sono stata assunta nella ditta in questione; si trattava del mio secondo lavoro e i titolari già li conoscevo di vista.

Dall'aprile 2001 al luglio 2001 tutto è filato liscio: il lavoro mi piaceva e loro mi trattavano bene. Poi, ad un certo punto, tutto è cambiato.

Che cosa è successo dopo questi tre mesi?

E' successo che hanno iniziato a controllarmi sempre, senza darmi un attimo di tregua.

Venivo controllata dalla moglie del titolare, anche in bagno!

Mi spiego meglio: quando mi allontanavo dal mio posto per recarmi in bagno, la moglie del padrone mi seguiva e mi "cronometrava"; quando io stavo nel bagno, lei stava nell'antibagno a vedere quanto vi rimanevo.

Quando uscivo dal bagno, la moglie del padrone era lì fuori ad attendermi. Inoltre, tutti i giorni la signora aveva quasi creato un "rituale": verso la fine dell'orario di lavoro nel pomeriggio, si sedeva davanti a me e, senza fare niente, mi stava a guardare fissa.

Proprio così: lei stava per un'ora intera a guardare quello che facevo e se sbagliavo qualcosa era la fine...Anche perché è difficile lavorare con una persona che sta un'ora a guardarti fissa, senza fare altro.

Dentro di me pensavo: ma questa non ha altro da fare? Perché non lavora e sta a perdere tempo a guardare me?

Poi, mi hanno tolto le mansioni che avevo; prima di tutto mi hanno vietato di rispondere al telefono e via via altre cose, che mi hanno portato a un grande isolamento: non mi parlavano mai, non mi dicevano più i lavori che dovevo fare ed io non sapevo come passare il tempo.¹⁴⁴

Inoltre, mi era stato vietato di parlare con gli altri colleghi e mi avevano trasferito la scrivania in una stanza piccolissima e isolata.

Alla moglie del padrone, si era unito il Ragioniere che mi controllava sempre in tutto ciò che facevo, o meglio, che non facevo, dato che mi erano state tolte tutte le mansioni e mi tenevano all'oscuro di tutto, lontana dai colleghi.

¹⁴⁴ Si riconferma il fatto che la dequalificazione e l'isolamento sistematico della vittima sono le azioni mobbizzanti maggiormente diffuse.

Sono anche stata sospesa dal lavoro.

Per quale motivo?

A causa dell'orologio marcatempo.

Il mio contratto prevedeva come uscita dal lavoro le 18 e 30. L'orologio era però sempre indietro di cinque minuti, ed io per caso, senza accorgermi di niente, un giorno marcai alle 18 e 29 anziché alle 18 e 30, come di consuetudine.

La mattina dopo mi arrivò una lettera di sospensione dal lavoro per tre giorni, perché ero uscita dal lavoro prima dell'orario di chiusura.

Per quanto tempo è durata questa violenza psicologica?

E' durata fino a quando, stremata dalle forze, mi sono licenziata nell'aprile 2002. Praticamente, eccetto i primi mesi, le azioni mobbizzanti sono durate per 8/9 mesi.

Secondo te, perché i padroni ti hanno mobbizzata? Per quale motivo si sono comportati così?

Non lo so con precisione, ma penso che il motivo sia il seguente: la ditta è entrata in crisi e i titolari avevano bisogno di ridurre il personale.

La crisi fu giustificata come conseguenza dell'11 settembre, che aveva rallentato la produzione.

Un giorno, a pochi mesi dall'assunzione, il titolare mi chiamò e iniziò a parlarmi dicendomi che erano in crisi, che dovevano licenziare del personale, e mi mise davanti una lettera: la lettera delle dimissioni che mi invitò a firmare subito.

Non mi avevano preparato a questo, praticamente il padrone mi chiamò in ufficio inaspettatamente e voleva che io gli firmassi su due piedi la lettera di dimissioni!

Ovviamente io rifiutai, o meglio, gli chiesi un po' di tempo per pensarci e per trovare un'altra occupazione.

A quel punto chiesi informazioni alla UIL e raccontai loro cosa mi avevano detto: il consiglio fu quello di non firmare e aspettare

Ecco che da quel momento hanno iniziato a mobbizzarmi, perché non avevo firmato la lettera di dimissioni...

Quali sintomi psico – somatici hai avuto durante il periodo di violenza psicologica?

La prima cosa in assoluto è stata l'insonnia.

Praticamente non chiudevo occhio la notte perché mi assillava il pensiero del lavoro.

Poi è iniziata la depressione e sono andata in cura da uno psicologo.

Ricordo che durante la pausa pranzo, anziché tornare a casa a mangiare, andavo diretta dallo psicologo!

E poi, tornavo al lavoro: in questo modo credevo di farcela a resistere a quelle torture.

E ce l'hai fatta?

Per qualche mese soltanto, poi mi sono licenziata con una lettera scritta da un legale, con la quale si diceva che le dimissioni erano avvenute a causa delle azioni mobbizzanti messe in atto dalla moglie del titolare e dal Ragioniere.

Ma la cosa che mi ha colpito è questa: hanno scoperto per caso che io mi ero rivolta ai sindacati per raccontare tutto...

E sono andati ai sindacati offrendo loro dei soldi per far chiudere la faccenda senza iniziare la vertenza.

Attualmente lavori?

Fortunatamente sì, e mi trovo benissimo. Mi sembra un sogno!

Che cosa hai imparato da questa esperienza?

Ho imparato la diffidenza delle persone nei confronti del Mobbing.¹⁴⁵

¹⁴⁵ La ragazza vive in un paese della provincia di Pistoia, dove la maggior parte della gente comune non sa assolutamente il significato della parola "Mobbing".

Quando ne parlavo con i miei amici, quasi ridevano o meglio non capivano. Dicevano che forse ero io che fraintendevo le cose, che lavorare è duro per tutti e che succede in tutti posti di lavoro di avere dei problemi con i titolari! ..

Nessuno dei miei amici sapeva, infatti, cosa fosse il Mobbing e quindi non mi capivano.

Ho deciso di raccontare la mia storia, proprio perché bisogna fare il possibile per far conoscere questa tematica a tutti!

La storia di Elisa conferma il fatto che il settore impiegatizio è il settore lavorativo maggiormente colpito dal Mobbing.

In questo caso, è rispettato il canone classico del minimo di sei mesi di azioni mobbizzanti, ma è da notare che Elisa si è dimessa dopo un solo anno di lavoro, confermando ciò che il Dott. Ege sostiene sul Mobbing praticato sui giovani.

I giovani, appena si accorgono della situazione di pressione a cui sono sottoposti, lasciano subito per trovare un nuovo impiego e ciò comporta delle conseguenze meno devastanti rispetto ai cinquantenni che si rassegnano a subire Mobbing anche per molti anni.

La consapevolezza di essere poi mobbizzata è maturata quasi subito in Elisa, perché non si trattava del primo impiego in assoluto e quindi aveva un termine di paragone.

Elisa aveva già lavorato in un'altra ditta dove si trovava tutto sommato bene, ma si era licenziata perché aveva trovato questa proposta di lavoro più allettante.

Cambiando lavoro, pensava di migliorare ed invece è successo esattamente il contrario.

Il Mobbing nel suo caso è stato breve ma intenso, infatti Elisa si è dovuta rivolgere a uno specialista per far fronte alle azioni vessatorie messe in atto dalla moglie del padrone.

Elisa non ha mai capito il perché di questa violenza, perché sa di essersi sempre comportata bene nei confronti di colleghi e superiori.

E questa sensazione è tipica delle persone mobbizzate: il fatto di non capire per quale motivo si è sottoposti a violenza psicologica.

Probabilmente, come lei stessa ci dice, il fatto risale alla sopravvenuta crisi della ditta, che decide di eliminare l'ultima dipendente assunta in ordine di tempo.

La molla è scattata quando Elisa ha rifiutato di firmare su due piedi la lettera di dimissioni: evidentemente, visto il carattere disponibile della ragazza, i padroni pensavano che avrebbe firmato subito.

Quindi, si sono sentiti spiazzati davanti al rifiuto della ragazza e da quel momento è iniziato il Mobbing per far sì che Elisa si dimettesse da sola, rendendole la vita impossibile.

Si tratta di un Mobbing verticale sistematico e continuativo che si è tradotto, prima di tutto, nell'isolamento di Elisa con il trasferimento della sua scrivania in un luogo isolato dell'ufficio e il divieto assoluto di parlare con gli altri.

Poi, è stato attuato un demansionamento, togliendole tutti gli incarichi e quindi la ragazza rimaneva otto ore rinchiusa in una stanza senza fare niente, senza vedere nessuno, ad eccezione della moglie del padrone e del Ragioniere.

Fortunatamente, Elisa ha trovato un nuovo lavoro dove finalmente può dimostrare le proprie capacità e dove colleghi e titolari la rispettano: adesso per Elisa, lavorare non è più un incubo.

4.6) LE CIFRE DEL MOBBING.

In questo paragrafo, vogliamo fare il punto della situazione mediante alcune cifre per capire effettivamente il numero dei lavoratori mobbizzati in Italia, in Europa e nel mondo.

Renato Gilioli, direttore del “Centro di Disadattamento Lavorativo” della Clinica del Lavoro di Milano, sostiene che il numero dei mobbizzati si aggira attorno a un milione, pari al 4% della forza – lavoro.¹⁴⁶

Si tratta di una cifra approssimativa, perché si basa su proiezioni di dati raccolti mediante interviste.

Tenendo conto del grande numero di lavoratori atipici, collaboratori, stagionali, abusivi, Gilioli ritiene che le dimensioni del fenomeno siano ancora più vaste rispetto a quelle denunciate.

Addirittura Casilli sostiene che, se si riuscisse a far venire allo scoperto tutte le vittime di Mobbing del lavoro sommerso, la cifra dei mobbizzati italiani raggiungerebbe sicuramente i tre milioni di persone.

Secondo Ege, invece, i mobbizzati italiani si aggirano su un milione e mezzo, circa il 6% della forza – lavoro.

Per quanto riguarda l’Europa, secondo una recente indagine dell’Unione Europea, nei paesi membri ci sono 12 milioni di persone che subiscono intimidazioni sul lavoro, pari all’8% della popolazione attiva.

Il primo paese che si trova ai vertici di questa classifica è la Gran Bretagna: qui il Mobbing colpisce il 16% della forza – lavoro.

Seguono la Svezia con il 10%; la Francia e la Finlandia con il 9%; l’Irlanda e la Germania con l’8%.

Negli Stati Uniti un americano su cinque, circa il 20% della forza - lavoro, dichiara di essere stato vittima di azioni mobbizzanti sul posto di lavoro;

¹⁴⁶ A. Gilioli, R. Gilioli, (2000), *Cattivi capi, cattivi colleghi: come difendersi dal Mobbing e dal nuovo capitalismo selvaggio*, Mondadori, Milano, pp.15-18.

anche in Sudafrica il 77% dei lavoratori dichiara di essere stata vittima di “ostilità lavorative”.¹⁴⁷

A prima vista l'Italia, con il suo 4% / 6%, sembrerebbe il fanalino di coda in Europa, ma in realtà non è così: essendoci nei paesi nordici una maggiore consapevolezza del fenomeno, ci sono anche maggiori denunce da parte dei lavoratori.

Abbiamo quindi visto che la Gran Bretagna è il paese con il numero maggiore di mobbizzati: secondo un'inchiesta compiuta dalla Staffordshire University, il 64% dei lavoratori della Pubblica Amministrazione ha subito o è stato testimone di una persecuzione psicologica sul posto di lavoro.

Secondo l'ILO (Ufficio internazionale del lavoro, cioè l'agenzia dell'ONU per la salvaguardia dei diritti sul lavoro, con sede a Ginevra), il 53% dei dipendenti britannici sostiene di aver subito molestie sul lavoro.¹⁴⁸

Un altro dato interessante è stato fornito dal primo Seminario Nazionale che si è svolto a Milano il 24 febbraio 1999: secondo un'indagine, è emerso che ogni lavoratore dell'Unione Europea ha, all'inizio del proprio percorso lavorativo, il 25% di probabilità di doversi confrontare prima o poi con una situazione di violenza psicologica sul posto di lavoro.

Andando avanti con dati e statistiche, bisogna purtroppo prendere in considerazione anche le cifre del cosiddetto “Mobbing estremo”: suicidio, omicidio, avvalendoci della ricerca di Ege.

Tutto ciò accade quando ormai la vittima è allo stremo delle forze, in preda a una forte depressione, che la porta a non vedere nessuna via di uscita.

La cifra è allarmante: nel 1995 il 13% dei suicidi avvenuti in Italia aveva come causa diretta o indiretta una situazione di Mobbing.

¹⁴⁷ A. A. Casilli, (2000), Stop Mobbing: resistere alla violenza psicologica sul luogo di lavoro, Derive Approdi, Roma, pp. 37-40.

¹⁴⁸ Ibidem, pag.38

A livello internazionale, circa il 20% dei suicidi registrati ogni anno, ha come causa scatenante lo stress lavorativo e il Mobbing.

In questi casi solitamente, la situazione di Mobbing viene a sovrapporsi ad una realtà già incrinata, come per esempio, un matrimonio in crisi.

In altri casi, la situazione estrema si verifica quando il Mobbing arriva a condizionare tutta la sfera privata del lavoratore: famiglia, tempo libero, amicizie.

La vittima arriva al suicidio quando ormai le sembrano fallimentari sia la sfera lavorativa che quella privata.

In alcuni casi, la vittima può arrivare anche ad uccidere: Ege non ha ancora nessun dato a disposizione, ma ha potuto intervistare un dipendente di un'azienda di trasporti dell'Emilia Romagna che, nella primavera del 1997, ha ucciso il proprio diretto superiore con vari colpi di pistola, dopo un litigio avvenuto con lui.¹⁴⁹

L'omicida, secondo il racconto, aveva agito perché stanco delle continue vessazioni a cui lo sottoponeva da anni il superiore.

Le parole dell'omicida sono le seguenti: *“ucciderlo mi ha permesso di riguadagnare la dignità perché mi trattava come una bestia, non come un essere umano.”*

Un'azione aberrante che ci deve far riflettere sull'entità delle reazioni estreme a cui può portare il Mobbing.

¹⁴⁹ H. Ege, (1997), *Il Mobbing in Italia: introduzione al Mobbing culturale*, Pitagora Editrice, Bologna.

CONCLUSIONI

Il nostro lavoro si conclude analizzando gli obiettivi che sono stati raggiunti nella presente indagine, anche se rimangono ancora alcune questioni aperte, in quanto la tematica Mobbing è piuttosto recente.

Abbiamo cercato di dare una definizione a questo fenomeno, ponendoci la domanda “che cos’è il Mobbing?”: le risposte sono state molteplici e diverse tra loro, proprio perché allo stato attuale, non abbiamo ancora una definizione precisa e universalmente accettata.

Ci sono alcuni studiosi che identificano il Mobbing a un conflitto irrisolto che porta ad un progressivo processo di stigmatizzazione della vittima (Leymann); altri studiosi che sostengono che il Mobbing è il frutto di una cattiva organizzazione del lavoro (Casilli); altri ancora che sostengono che il Mobbing è una diretta conseguenza della globalizzazione (Recupero).

Secondo il PISSL di Scandicci¹⁵⁰ (Ufficio Prevenzione, Igiene e Sicurezza sul lavoro), il Mobbing si pone come un rischio lavorativo di tipo non tradizionale, cioè legato alla modalità di organizzazione del lavoro ed alle relazioni interpersonali sottese.

Questo rischio lavorativo si traduce in sofferenze indicibili per i lavoratori: la violenza psicologica, infatti, viene esercitata con intenzionalità lesiva, ripetuta nel tempo.

Vi è una cosa che accomuna le varie definizioni di Mobbing: il Mobbing è visto come un’aggressione psicologica fatta nei confronti di un lavoratore che è costretto a subire umiliazioni e manipolazioni da parte di colleghi, superiori e, qualche volta, sottoposti.

Noi l’abbiamo definita una forma *di guerra sul lavoro non dichiarata*, perché il mobber agisce in maniera subdola per costringere l’altro alle dimissioni, senza sollevare casi sindacali, con una immensa varietà di

¹⁵⁰ Cfr. capitolo 4, paragrafo 4.4.

azioni mobbizzanti come la costante critica del lavoro svolto, la dequalificazione, le calunnie, l'isolamento.

A nostro parere, il Mobbing rappresenta una situazione conflittuale anomala che può prolungarsi per un lungo periodo di tempo, con conseguenze sulla salute del lavoratore che ne è vittima.

Per poter definire chiaramente il Mobbing, è stato necessario riprendere le argomentazioni di Leymann perché la gente e l'opinione pubblica ha generalmente una versione distorta del fenomeno.

Un errore frequente che molti fanno, è quello di associare i comportamenti ostili del mondo del lavoro a quelli che si verificano nelle scuole e nelle caserme.

In realtà, bullismo e nonnismo rappresentano due ambiti a sé stanti, dove la violenza molte volte è diretta e brutale: nel Mobbing, invece, la violenza non è fisica, ma psicologica.

Tutto ciò è confermato dallo stesso Ege: egli sostiene, infatti, che in Italia esiste una preoccupante e deleteria disinformazione sul fenomeno del Mobbing, che risulta molto spesso equivocato con sindromi psichiatriche o altri comportamenti aggressivi.

Diffuse e pericolose sono le equazioni: Mobbing = depressione; Mobbing = stress; Mobbing = demansionamento; Mobbing = molestia sessuale.

Proviamo a specificare meglio quest'ultima osservazione.

Il Mobbing *può* avere come conseguenza, nella maggior parte dei casi, lo sviluppo di sindromi depressive nella vittima, ma non bisogna dimenticare che ci possono essere dei casi in cui la persona vittima di Mobbing non si ammala di depressione, ma presenta sintomi meno evidenti.

Il Mobbing si accompagna in genere con lo stress, ma non tutti i lavoratori stressati sono mobbizzati.

Purtroppo, molti lavoratori sottoposti a iperlavoro, si dichiarano vittime di Mobbing anche se non lo sono, approfittando dell'onda emotiva che questa tematica ha sviluppato.

Una tipica azione mobbizzante è la dequalificazione, ma anche qui bisogna fare una precisazione: se un lavoratore si trova a svolgere per un certo periodo di tempo delle mansioni al di sotto della propria qualifica perché ciò è stato richiesto dallo stesso datore di lavoro per soddisfare delle esigenze temporanee, questo non è Mobbing.

Il Mobbing si verifica quando il datore di lavoro toglie mansioni in maniera silenziosa e sistematica, senza una motivazione, senza dare una precisa spiegazione, allo scopo di isolare e umiliare.

Infine, abbiamo visto che le molestie sessuali sono un ambito a sé stante rispetto al Mobbing: solo in alcuni casi, dalle molestie sessuali può svilupparsi un tipo di Mobbing sessuale, attuato da un molestatore respinto.

Perché è importante definire il Mobbing?

Per poterlo combattere efficacemente e anche perché accusare un'azienda o una persona di Mobbing, senza il supporto di prove e fondamenti teorici circostanziati, è un fatto illecito, sanzionabile a norma di legge: a questo riguardo possiamo citare una nota sentenza, la numero 143 dell'08/01/2000, con cui la Corte Suprema ha dichiarato legittimo il licenziamento per giusta causa di una impiegata che aveva accusato, senza però fornire prove adeguate, il proprio superiore di comportamenti discriminatori, intimidatori, riconducibili al Mobbing.¹⁵¹

Un'altra sentenza a questo riguardo è quella emanata dal Tribunale di Forlì del 30/01/2003, in cui si legge:

“Questo non è Mobbing perché la scarsa sensibilità è un limite delle persone, magari un difetto, ma non può collocarsi tra gli indici rivelatori di una volontà mobbizzante.”

¹⁵¹ In <http://www.mobbing-prima.it/dan2.htm>.

Purtroppo, ci sono delle persone che fingono di essere vittime di Mobbing per ottenere certi vantaggi, per vendetta, oppure per altre motivazioni che non hanno niente a che vedere con il Mobbing vero e proprio.

Un altro obiettivo della nostra ricerca era quello di comprendere se il Mobbing è un fenomeno antico, oppure se si è sviluppato solo negli ultimi anni.

Abbiamo già visto che ci sono diverse opinioni nel definire i contorni del Mobbing: per gli studiosi che sostengono che il Mobbing è un fenomeno legato alla globalizzazione, è ovvio che appare loro come un fenomeno tipico della modernità (vedi Rifkin, Thurow, Durieux, Jourdain, Recupero, ecc.)

Così dice Nino Recupero nel suo libro: *“In una parola, il Mobbing sul posto di lavoro è un fenomeno di oggi, del mondo cosiddetto globalizzato; va di pari passo con quell’altro termine inglese che è la deregulation, cioè la totale abolizione di ogni vincolo al mercato del lavoro.”*¹⁵²

Anche lo studioso australiano Paul MacCarthy vede il Mobbing come diretta conseguenza della struttura organizzativa delle aziende moderne che praticano violenza psicologica sui lavoratori per spremerli fino al limite delle forze, al fine di venire incontro alle pressanti richieste dei mercati.

Secondo Casilli, con la nuova economia globalizzata, il Mobbing tenuto ben nascosto da una apparente normalità, è come esploso e si è venuto a diffondere rapidamente solo negli ultimi anni.

Inoltre, si sono venuti a verificare una serie di fattori che hanno aumentato il numero di casi di Mobbing: la diffusione di una cultura organizzativa che tollera la violenza psicologica anziché combatterla; un grande cambiamento dell’organizzazione del lavoro in generale; una maggiore insicurezza del posto di lavoro; la scarsa qualità del rapporto tra dipendenti e direzione; la scarsa qualità del rapporto tra colleghi; le richieste sempre

¹⁵² S. Carrettin, N. Recupero, (2001), *Il Mobbing in Italia: terrorismo psicologico nei rapporti di lavoro*, Edizioni Dedalo, Bari, pp.20-21.

più elevate avanzate nei confronti dei lavoratori; politiche del personale carenti; un aumento del livello di stress legato all'attività lavorativa; i conflitti di ruolo.

Secondo Casilli, se parliamo solo adesso di Mobbing, è perché negli ultimi anni l'economia si è modificata e ha lasciato affiorare quello che giaceva da secoli sul fondo della civiltà del lavoro: la sopraffazione psicologica utilizzata a fini produttivi.¹⁵³

Anche la CGIL Regionale Toscana considera il Mobbing come un fenomeno piuttosto recente: ciò non esclude che eventi mobbizzanti non si siano verificati nel passato, ma ciò che è cambiato è la tipologia degli attacchi: adesso, il Mobbing viene praticato in maniera sofisticata e consapevole, con una freddezza e una logica che non erano presenti nel Mobbing del passato.

E ciò, è stato reso possibile dall'attuale riorganizzazione del mondo del lavoro che ha conosciuto i suoi albori negli anni Ottanta.

Ed infatti, il Mobbing è stato "scoperto" per la prima volta, proprio alla metà degli anni Ottanta.

Dello stesso avviso, è il PISSL, cioè l'Ufficio Prevenzione Igiene e Sicurezza sul luogo di lavoro dell'USL di Scandicci.

Ege, Leymann, Hirigoyen, sostengono al contrario che il Mobbing è un fenomeno antico quanto la società, ma la sua identificazione è stata resa possibile solo negli ultimi venti anni perché solo in questi ultimi anni si è manifestata la consapevolezza dei suoi effetti negativi.

Infatti, sappiamo benissimo che infondo le antipatie e le invidie tra colleghi sono sempre esistite, l'abuso del potere da parte dei capi è sempre esistito, il conflitto irrisolto tra lavoratori è sempre esistito.

Secondo il nostro punto di vista, il Mobbing è un fenomeno vecchio al quale è stato dato un nome nuovo inglese, ma se ne parla da pochi anni

¹⁵³ A. A. Casilli, (2000), Stop Mobbing: resistere alla violenza psicologica sul luogo di lavoro, Derive Approdi, Roma, pp. 156-158.

perché i casi di violenza psicologica sono aumentati a causa dei cambiamenti del mondo del lavoro e dell'economia.

A nostro avviso, il Mobbing non è una diretta conseguenza della globalizzazione, ma la globalizzazione ha incentivato in qualche modo l'aumento di episodi mobbizzanti.

In passato, il Mobbing si poneva come un fenomeno non premeditato: il datore di lavoro poteva mobbizzare (diciamo che in questo caso sarebbe più giusto usare il termine molestare, perché in passato questo anglicismo non esisteva) il dipendente con cui non andava d'accordo caratterialmente, oppure per sottolineare la propria autorità.

Possiamo fare a questo riguardo, un esempio ripreso dalla psicoterapeuta francese Hirigoyen,¹⁵⁴ che ha raccolto molte storie di mobbizzati, come la seguente.

Eve lavora in una piccola azienda privata a conduzione familiare, come impiegata.

Il ritmo di lavoro è serrato e tutti i lavoratori fanno ogni giorno straordinari non retribuiti.

Il titolare è tirannico, incontentabile e tutti devono obbedire a lui a bacchetta.

Tutto ciò che il capo dice è giusto e i dipendenti devono solo esaudire la sua volontà

Se qualcuno sbaglia, il titolare si mette a gridare come un matto.

Eve è terrorizzata da questo capo e per questo soffre di ansia, crisi di pianto, anoressia: ha un carattere introverso e il capo mobbizza lei in particolare, sia per la sua debolezza caratteriale (infatti la signora si assenta spesso dal lavoro per depressione), sia per esaltare il suo ruolo di padrone.

Le azioni mobbizzanti fatte nei suoi confronti sono: rimproveri ingiusti, incarichi umilianti, critiche sistematiche del lavoro svolto....

¹⁵⁴ M. F. Hirigoyen, (2000), "Molestie morali: la violenza perversa nella famiglia e nel lavoro", Einaudi Editore, Torino, pp.70-74.

Una situazione del genere è riscontrabile sia oggi che nel passato.

Stessa cosa nel Mobbing orizzontale: un lavoratore poteva mobbizzare un collega per invidia, per competizione legata alla carriera, per entrare nelle grazie del superiore, esaltando le proprie qualità e mettendo in cattiva luce gli altri.

Ecco un'altra storia, tratta sempre dal libro della Hirigoyen.¹⁵⁵

Cécile è una bella donna di 45 anni, sposata con un noto architetto e madre di tre figli.

A causa delle sopravvenute difficoltà professionali del marito, la signora è costretta ad andare a lavorare (da notare che Cécile non aveva mai lavorato prima) per far fronte alle nuove esigenze finanziarie della famiglia.

Si tratta di una donna con un'educazione borghese, elegante nel vestirsi, raffinata nel linguaggio, una donna di classe.

Viene assunta come archivista e, sin dal primo giorno, viene presa di mira dalle colleghe che la prendono in giro e la offendono con frasi tipo “*Non è certo con il tuo stipendio che puoi permetterti vestiti del genere*”; oppure, se Cécile cerca di migliorare la propria posizione lavorativa, le rispondono “*La signora ha delle pretese, non vuole fare i lavori umili.*”

Le colleghe si sono dimostrate subito sgarbate nei suoi confronti per invidia: la signora, infatti, possedeva tutto ciò che una donna poteva desiderare: abiti firmati, bellezza, classe e eleganza.

E' apparsa subito ai loro occhi come diversa, da espellere immediatamente dal gruppo.

Una storia del genere vale sia oggi che nel passato.

Ciò che veramente differenzia il Mobbing “moderno” da quello antico e che ha portato alcuni studiosi a vederlo come il prodotto della globalizzazione, è che attualmente, nei casi di Bossing, la violenza psicologica si pone come una deliberata politica aziendale, come una

¹⁵⁵ Ibidem, pp. 59-60.

politica scelta in maniera consapevole dai dirigenti di un'azienda e praticata sui dipendenti per conseguire un vantaggio competitivo.

In poche parole, al Mobbing già esistente di cui detto prima che forse sarebbe più giusto definire molestia, si è venuto ad aggiungere il fenomeno del Mobbing di oggi come politica aziendale, incrementando il numero dei casi.

Possiamo riportare, a questo riguardo, una storia raccontata nel libro di Gilioli.¹⁵⁶

Alberto è un dirigente chimico di circa 50 anni, mobbizzato perché l'azienda in cui lavorava era stata comprata da un gruppo francese che voleva completamente cambiare immagine, eliminando i dirigenti più anziani.

Così Alberto veniva periodicamente escluso dalle riunioni, gli era stata cambiata la password di accesso al computer, gli era stata tolta la segretaria personale, gli erano state tolte progressivamente tutte le mansioni, fino a portarlo alla disperazione.

Alberto non aveva mai sentito parlare di Mobbing, fu un suo collega, da poco andato in pensione, a spiegarglielo: la nuova proprietà voleva imporre i propri uomini, ma i dirigenti della vecchia guardia non potevano essere eliminati subito, perché erano al corrente di troppi segreti aziendali.

Se li avessero mandati via subito, magari potevano trovare un altro posto e portare tutto il loro know how alla concorrenza.

Allora, prima di mandare via gli "anziani", li mettevano "*in frigorifero*": appena i segreti aziendali diventavano vecchi e non avevano più valore, iniziava il Mobbing.

Questo tipo di Mobbing (Bossing) è molto diffuso, soprattutto nelle grandi aziende dove si operano ristrutturazioni e colpisce generalmente i dipendenti più anziani

¹⁵⁶ A. Gilioli, R. Gilioli, (2000) , Cattivi capi, cattivi colleghi: come difendersi dal Mobbing e dal nuovo capitalismo selvaggio, Mondadori, Milano, pp.37-44.

Un altro obiettivo che ci eravamo proposti di raggiungere, era quello di analizzare gli strumenti giuridici in Italia e da questa analisi sono emerse delle considerazioni interessanti.

In Italia manca una legge specifica sul Mobbing, a differenza di altri paesi europei come la Svezia, ma molte risposte si possono trovare nel codice civile, nel codice penale e nella stessa Costituzione.

Se interpretate correttamente, queste norme ci possono dare risposte esemplari.

Purtroppo, però, il mondo del lavoro tende a dimenticare queste norme belle e solenni sulla carta, ma che poi diventano vuote nella realtà lavorativa.

“L’iniziativa economica privata è libera.

Non può svolgersi in contrasto con l’utilità sociale o in modo da arrecare danno alla sicurezza, alla libertà, alla dignità umana...”

Così recita l’articolo 41 della Costituzione.

Ci soffermiamo sul concetto di *dignità umana*: che importanza hanno queste due parole nel mondo del lavoro?

Chi pratica Mobbing, forse, si dimentica di queste belle norme, magari studiate all’Università, perché i mobber ledono la dignità del lavoratore, ferendolo profondamente.

Come ci dice Casilli nella prima pagina del suo libro, *“Lavorare stanca, ma non solo.*

Da tempo ci si è accorti che lavorare ferisce, rende pazzi, in alcuni casi estremi uccide...stiamo parlando della violenza sul posto di lavoro.”

Per evitare equivoci o dubbi a nostro avviso, è quindi necessaria una legge sul Mobbing che identifichi con precisione le modalità di prevenzione e le pene da applicare.

E questo parere è stato espresso dagli stessi sindacati: una legge ad hoc può infatti contribuire a disincentivare l'impiego del Mobbing e a ridurre i danni.

Le disposizioni legislative sopracitate possono sì, consentire la difesa delle vittime grazie anche al supporto dei sindacati, ma tutto ciò non è sufficiente.

Un altro obiettivo della nostra indagine era quello di analizzare le modalità di prevenzione del Mobbing: la prevenzione è un elemento chiave, se si vuole migliorare la vita lavorativa ed evitare l'emarginazione sociale.

E' importante intervenire tempestivamente contro un ambiente di lavoro devastante, cercando di migliorarlo attraverso:

- ◆ la diminuzione delle attività monotone e ripetitive che portano all'alienazione del lavoratore;
- ◆ le costanti informazioni date ai lavoratori sugli obiettivi che l'azienda vuole raggiungere;
- ◆ una definizione di ruoli e mansioni chiari e precisi;
- ◆ una maggiore libertà di scelta ai lavoratori nello svolgimento delle proprie mansioni.

Sarebbe, inoltre, importante introdurre all'interno di uffici e fabbriche, una cultura contro il Mobbing, fornendo informazioni su questo devastante fenomeno sociale a tutti i lavoratori.

Sarebbe, infine, auspicabile la formulazione di una politica aziendale, contenente orientamenti chiari per interazioni sociali positive fra cui:

- ◆ sollecitare l'impegno etico dei lavoratori e dei datori di lavoro a creare un ambiente lavorativo senza Mobbing;
- ◆ delineare i tipi di azione accettabili e quelle inaccettabili;
- ◆ indicare dove le vittime possono trovare aiuto;
- ◆ chiarire il ruolo dei dirigenti, dei rappresentanti sindacali e dei supervisori.

Secondo la CGIL, per prevenire il Mobbing è indispensabile l'adozione di codici di autoregolamentazione all'interno delle aziende con i quali, oltre a definire il rifiuto di qualsiasi atteggiamento offensivo tra colleghi e superiori, si predispongono procedure che facilitano il dialogo e la soluzione dei problemi.

A nostro avviso, questi codici sono da considerarsi una risposta positiva al fenomeno dilagante della violenza psicologica.

Infine, l'ultimo obiettivo era quello di capire il paradosso italiano: la mancanza di una legge a fronte di un fenomeno sociale dilagante.

A questo riguardo, lo studio di Ege sul concetto di Mobbing culturale è veramente interessante e noi condividiamo il fatto che la cultura del lavoro italiana presenta delle specifiche peculiarità che la differenziano dalla cultura del lavoro tedesca.

Però, non bisogna cadere nei soliti luoghi comuni: a nostro avviso, Ege tende a delineare e a insistere troppo sugli aspetti negativi del mondo del lavoro in Italia, a fronte di un mondo del lavoro tedesco quasi perfetto, dove il Mobbing viene combattuto efficacemente.

Se in Italia, ciò non è ancora avvenuto, è perché si parla di Mobbing da solo un paio di anni e ciò che veramente manca nel nostro paese sono ricerche, studi, indagini che vengono ignorate dallo stesso mondo accademico.

Si auspica che nel futuro, i sociologi italiani porranno un maggior interesse in questa tematica, al fine di dare un contributo valido nella prevenzione e nella lotta concreta.

Una legge ad hoc, potrà quindi entrare in vigore in Italia, solo quando ci sarà una corretta percezione del fenomeno e quando ci saranno degli studi specifici sulla realtà del Mobbing nel nostro paese.

Per concludere, noi riteniamo che i mass media possono fare qualcosa nella lotta contro il Mobbing: la sensibilizzazione dell'opinione pubblica è estremamente importante.

La migliore strategia di lotta contro il Mobbing è in definitiva, quella di parlarne.

La persona mobbizzata non è un debole o un incapace: è solo, a nostro avviso, la persona che ha qualcosa in più rispetto agli altri, in termini di professionalità, intelligenza, creatività.

Solo denunciando il Mobbing, potremo avere un futuro in cui il lavoro non è umiliazione, ma piena realizzazione delle proprie capacità.

APPENDICE

ALTRE STORIE DI MOBBING

La prossima storia, che ci è stata fornita gentilmente dal Dott. Carpentiero, riguarda Mirco Tosi, cioè il presidente dell'Associazione Mobbizzati che ha raccontato la sua esperienza personale di vittima durante un convegno sul Mobbing, organizzato dall'ISPESL nel 1999.

Mirco Tosi ha anche partecipato all'ultimo convegno sul Mobbing tenutosi a Firenze il 16 maggio scorso, dove la sottoscritta ha partecipato.

Nel suo intervento, Tosi definisce il Mobbing come frutto di un clima aziendale difficile, che può portare all'eliminazione di lavoratori non più graditi.

Il suo discorso si è poi incentrato sugli altissimi costi che il Mobbing comporta per l'impiego di avvocati e medici e sui tempi lunghi per la risoluzione delle cause di Mobbing.

Ha poi utilizzato un'espressione efficace per definire le vittime del Mobbing: “ i mobbizzati sono i nuovi mutilati del lavoro.”¹⁵⁷

Mirco Tosi viene assunto nel 1979 alle Ferrovie dello Stato come capostazione; in pochi anni riesce a fare una buona carriera, divenendo nel 1995 dirigente.

In seguito a questa carica, Tosi viene trasferito alla sede di Bari.

Tosi è però sposato con una donna cardiopatica grave, riconosciuta come invalida civile e pertanto bisognosa di assistenza.

Avvalendosi della legge 104/92 (legge sui portatori di handicap), Tosi chiede il rientro nella sua città, Roma.

Per fare questo, presenta tutta la documentazione al proprio manager di Bari che gli dice di stare tranquillo perché il rientro sarebbe sicuramente avvenuto entro breve tempo.

¹⁵⁷ Convegno sul Mobbing, organizzato dalla Fondazione Cesifin “Alberto Predieri” in collaborazione con Ente Cassa di Risparmio di Firenze, maggio 2003, Firenze.

Nel 1996 ci sono, all'interno delle Ferrovie dello Stato, tante ristrutturazioni con vari trasferimenti: molti suoi colleghi vengono trasferiti a Roma, eccetto lui.

Il 30 settembre del 1996, Tosi invia la richiesta di trasferimento ai sensi della legge 104, confidando nel fatto che l'azienda ha un regolamento interno in cui è sancito che, se la documentazione sta a posto e se vi sono posti vacanti nella residenza richiesta, entro 60 giorni dalla domanda deve essere attuato il trasferimento.

Nel gennaio 1997 la Società assegna un doppio incarico a Tosi: dirigente a Bari e dirigente a Roma, per fare alcuni studi sul CCNL.

A Roma, però, non gli danno né una stanza, né una scrivania, né un computer, per cui quando sta a Roma lavora la notte a casa, con il computer personale per portare avanti l'incarico e poi si precipita a Bari per svolgere l'altro incarico istituzionale.

Nel novembre 1997 Tosi viene trasferito, ma solo per un motivo: la moglie ha avuto un grave attacco cardiaco in ottobre e viene ricoverata in rianimazione, mentre Tosi è assente per lavoro e i colleghi della signora tentano di rintracciarlo.

A Roma, viene detto loro che Tosi si trova a Bari; a Bari, viene detto loro che invece il Tosi si trova a Roma; alla fine sono intervenuti pesantemente e la Società ha avuto paura.

Tutto ciò ha comportato delle gravi conseguenze sulla salute di Tosi, causando una menomazione fisica permanente del 30% e depressione, con gravi conseguenze anche sulla salute della moglie.

Tosi ha cercato di capire il perché delle azioni mobbizzanti nei suoi confronti, solo perché aveva richiesto l'applicazione di una legge, a causa di una difficile situazione familiare.

Ed ha capito che è stato mobbizzato perché è andato a togliere a qualcuno che dirige la società, il potere che aveva di decidere se doveva tornare a Roma o no, imponendoglielo tramite una legge.

Tosi decide, però, di reagire quando legge un articolo su “La Repubblica” datato 16 marzo 1999, tra cui si legge che nelle Ferrovie dello Stato ci sono 68.000 cause in corso su 118.000 ferrovieri.

In poche parole, il 58% dei dipendenti delle Ferrovie stava facendo causa alla propria società.

E a queste si è aggiunta anche la causa di Tosi, che ha deciso di dare un aiuto concreto creando un’associazione che si occupa di prevenzione, sensibilizzazione ed assistenza ai mobbizzati, grazie ai gruppi di auto – aiuto.

La storia di Tosi dimostra con chiarezza l’inizio e la motivazione delle azioni mobbizzanti: egli è stato sempre un ottimo dipendente delle Ferrovie, tanto che nel 1995 viene nominato dirigente.

Il Mobbing è iniziato quando Tosi ha chiesto il trasferimento dalla sede di Bari, alla sede della città dove abitava, per un motivo semplice: l’assistenza alla moglie malata.

Da notare che la principale azione mobbizzante fatta al Tosi è stata quella del sovraccarico di lavoro: detto in altri termini, gli venne affidato un incarico a Roma (come da lui richiesto), ma doveva continuare a svolgere anche l’incarico a Bari.

E a Roma, doveva arrangiarsi con il proprio computer, perché gli era stato affidato l’incarico senza un ufficio!

Lo scopo di questa azione era chiaro: portarlo all’exasperazione, considerando anche la difficile situazione familiare.

Il trasferimento definitivo a Roma, avviene solo quando la moglie ha un attacco cardiaco grave, addirittura viene ricoverata in rianimazione.

Le azioni mobbizzanti continuano nella sede di Roma, portando il Tosi a disturbi depressivi, somatizzazioni gravi, calo dell'autostima perché tutti i riconoscimenti che aveva ottenuto nel corso della sua carriera era come se non fossero mai esistiti.

Infine, vogliamo sottolineare che Mirco Tosi rappresenta l'identikit della vittima ideale di Mobbing, per quanto concerne l'età e la professione: circa 50 anni, dirigente, con un buon livello di istruzione e con alle spalle una bella carriera fatta di gratifiche e riconoscimenti.

La storia di Mobbing qui sotto riportata riguarda Antonio Aldo Casilli, autore del testo più volte citato: "Stop Mobbing: resistere alla violenza psicologica sul luogo di lavoro."

Antonio Aldo Casilli racconta la propria esperienza di mobbizzato, avvenuta nella seconda metà degli anni Novanta.

Casilli entra a lavorare in una ONG (Organizzazione non governativa) come obiettore di coscienza.

Il primo giorno, Casilli si presenta emozionato all'incontro, desideroso di lavorare in un'impresa sociale, un'impresa che, secondo il punto di vista di questo giovane studente in Economia e Commercio, *"non sfrutta i dipendenti, non inquina, non è assetata di quattrini."*

Appena entra però nell'ufficio, rimane turbato dalla sua trasandatezza: si tratta di un seminterrato buio, sporco e disordinato.

Qui incontra i suoi due capi: un certo Rinaldo, il Legale Rappresentante e una certa Pina, responsabile della Contabilità, entrambi sui cinquanta anni.

Dal primo giorno inizia il calvario del Casilli, perché la donna mostra un carattere terribile e lo tratta sempre male, rimproverandolo in maniera inaudita quando sbaglia.

L'uomo, invece, attua un'altra strategia per umiliare il ragazzo: è una persona educata, non alza mai la voce e spiega le cose in maniera puntigliosa per esempio,

“Quando il telefono fa DRIIN DRIIN devi rispondere: Pronto Qui....Cosa desidera?”

Con questa tattica dà dell'incompetente e dello stupido al giovane, allo scopo di umiliarlo.

Le offese nei confronti di Casilli sono legate al fatto che lui è uno studente e, secondo la concezione dei due capi, chi esce dall'Università non capisce niente.

Le offese continuano ad essere sempre più pesanti, per esempio, si mette in giro la voce che il Casilli è un omosessuale.

Casilli, che continua a lavorare moltissimo per pochi spiccioli, ad un certo punto si ribella e reagisce alle provocazioni, insultando la signora Pina.

Il giorno dopo viene chiamato a rapporto, mentre nota un continuo turnover di impiegate all'interno che si licenziano a causa del terribile clima in ufficio.

La violenza continua con il sovraccarico di lavoro dato al Casilli che sta iniziando a cedere con frequenti crisi di pianto e depressione.

Decide di andarsene e si rivolge al Consorzio, quello del trasferimento, raccontando tutte le umiliazioni che deve subire.

Il Consorzio informa la signora Pina che il giovane si è rivolto a loro, intimandola di smettere ma, in seguito a questa denuncia, la situazione peggiora perché il giovane viene letteralmente cacciato fuori dell'ufficio, con a carico un provvedimento disciplinare.

Casilli viene immediatamente sostituito da un altro obiettore “non diplomato” perché così lo aveva voluto la signora Pina che, a quanto pare, odiava gli universitari.

Il giovane ha sofferto per un anno le conseguenze di questa violenza psicologica, anche dopo l'interruzione del lavoro con ansia, depressione, insonnia, alcolismo.

Casilli è uscito, però, da questo incubo scrivendo il libro che ha ridato nuovo slancio alla sua esistenza e lo ha liberato da questa esperienza del passato.

Riguardo alla ONG, ha appreso in seguito che ha chiuso i battenti.

L'esperienza di Casilli rappresenta un caso di Mobbing praticato su un giovane studente universitario che viene subito identificato come capro espiatorio e quindi mobbizzato sin dal primo giorno.

I mobber in questo caso sono due, cioè il Legale Rappresentante e l'addetta alla Contabilità che umiliano il giovane in qualunque maniera.

La signora Pina lo fa offendendolo sempre e rivolgendosi a lui in maniera scortese, con l'uso di un linguaggio volgare (da notare anche che non lo ha mai chiamato per nome, ma "Coso" e tutte le volte gli ricordava che non valeva niente); il signor Rinaldo, invece, è freddo e razionale e lo tratta come un bamboccio che non capisce niente e al quale bisogna spiegare le cose più semplici tre o quattro volte. (vedi, come rispondere al telefono).

Anche gli altri colleghi lo trattano male e il motivo è semplice: dentro alla ONG hanno tutti la terza media e Casilli, che si distingue per professionalità e anche nel suo modo di parlare corretto, viene percepito come un diverso, come qualcuno che fa di tutto per farsi notare e quindi da espellere immediatamente.¹⁵⁸

Le azioni mobbizzanti, infatti, scaturiscono da un episodio preciso: siccome Casilli fa di tutto per farsi benvolere e s'impegna al massimo per mettere a frutto le proprie capacità, propone di aiutare i due nel fare certificare il

¹⁵⁸ Riprendendo Alberoni, l'invidia è un meccanismo di difesa messo in atto dai colleghi e dalla Signora Pina che si sentono sminuiti dal confronto con il giovane.

bilancio per essere riconosciuto dalle Nazioni Unite, avvalendosi delle sue conoscenze in Contabilità, essendo laureando in Economia.

Questo, che dovrebbe dimostrare la voglia di fare e il comportamento propositivo del giovane, viene invece percepito come una minaccia, come un'intrusione, e così inizia subito il demansionamento, attuato trasferendolo in magazzino a riordinare scatoloni pesanti.

E continuano le offese nei confronti di Casilli perché proviene da una famiglia benestante, con frasi tipo: “*Tu sei un figlio di papa*”; “*Tu devi imparare l'umiltà*”; “*Nella tua vita non ha mai fatto niente*”...

Quindi: demansionamento, calunnia, offese personali, isolamento, sovraccarico di lavoro, sono le azioni principali messe in atto.

In questa storia, il Mobbing è sia verticale che orizzontale e dimostra come la logica del capro espiatorio si sia ben inserita nel gruppo che si è interamente coalizzato contro Casilli per eliminarlo.

La prossima storia non riguarda un fatto concreto di Mobbing, ma è il racconto di una persona che, a pochi anni dalla pensione, è costretta a rivoluzionare la propria vita lavorativa per “sopravvivere” a una ristrutturazione dell'Azienda.

Chiedendo informazioni anche a gente comune sulla propria condizione lavorativa e in particolare sul Mobbing, mi sono resa conto che esiste un malessere generale nel mondo del lavoro e una sensazione di insicurezza e disagio.

Ho inserito questa testimonianza in relazione ad un nuovo termine della globalizzazione che ho scoperto per caso: “ageismo”,¹⁵⁹ cioè la concezione secondo cui i cinquantenni sono considerati obsoleti.

Infatti, questa è la testimonianza di un cinquantenne che mi ha raccontato la sua storia.

¹⁵⁹ Ci sono 600 mila italiani sopra i 45 anni che sono espulsi dal mercato del lavoro, in “L'Espresso”, 30 ottobre 2003.

“Per me avere un diploma come ragioniere significava molto e nel 1970 si trattava di una qualifica molto richiesta, non come oggi: questo titolo ormai si è inflazionato ed infondo per fare il semplice impiegato non serve più.

Ma trentatré anni fa essere “ragioniere” era quasi uno status symbol, soprattutto per me figlio di contadini.

A giugno mi diplomai e dopo qualche mese fui assunto presso una importante assicurazione di Prato come impiegato.

Si trattava di un lavoro che mi piaceva molto, infatti da quel momento mi sono dedicato anima e corpo all’agenzia.

Dopo dieci anni sono diventato perito e quindi il mio compito era quello di andare a fare le perizie alle auto danneggiate e dopo venticinque sono diventato liquidatore.

Un'intera vita al servizio della mia compagnia assicurativa di cui vado fiero, di cui sono sempre stato orgoglioso di appartenere.

E l’agenzia mi ha sempre ricompensato con un ottimo stipendio e tante gratifiche e riconoscimenti.

Trenta anni a servizio della stessa compagnia e trenta anni di routine quotidiana, ormai un punto di riferimento che dava certezze a me e alla mia famiglia.

Ma i tempi cambiano e in peggio.

Eccomi a cinquanta anni: sono costretto a rivoluzionare tutta la mia esistenza.

La mia compagnia ne ingloba un'altra e cambia tutto con questa ristrutturazione.

Cambia il modo di lavorare e devo imparare nuovi sistemi ed aggiornarmi da un punto di vista tecnologico: sembra facile a venti anni, a cinquanta un po' meno.

Sono rimasto l'unico in ufficio a scrivere le lettere con la vecchia macchina da scrivere.

I colleghi ridono bonariamente, mi dicono che il computer è meglio, ma a me non importa: è trenta anni che faccio così e voglio continuare a fare così.

Ho imparato ad usare Internet e a mandare le e.mail, ma solo se necessario: questo tipo di cose non fanno per me.

Altro cambiamento: la sede di lavoro.

Ho abbandonato il mio ufficio e sono stato trasferito in un'altra città con nuovi colleghi.

E' facile a venti anni adattarsi, a cinquanta meno.

Nuovo ambiente, nuovi colleghi e per giunta dell'assicurazione che è stata inglobata.

Sai cosa significa?

Un altro modo di lavorare, un'altra mentalità, un'altra filosofia.

In ufficio siamo quattro liquidatori, ma (sempre causa ristrutturazioni), adesso siamo rimasti in tre: io e gli altri due dell'altra compagnia e per giunta molto più giovani di me.

Io sono un po' il vecchietto del gruppo.

La mia compagnia adesso punta sui giovani ed io, che ho dato tutta la mia vita per questo lavoro, adesso vengo messo da parte.

Ora noi cinquantenni della compagnia non ci guardano più, perché tanto tra pochi anni andremo in pensione e bisogna fare posto ai giovani che si intendono delle nuove tecnologie, ma che lavorano senza nessun coinvolgimento emotivo.

Non credono in quello che fanno, sono pieni di incertezze, sanno che adesso sono qui, ma domani chissà?

Per me non è stato così quando entrai a venti anni: sapevo che lì avrei passato tutta la mia vita.

La mia compagnia era la mia seconda famiglia.

E per questo pensavo di ricevere un trattamento migliore alla fine della mia carriera e non di essere messo da parte.

Per carità, non voglio fare la vittima.

E non voglio lamentarmi perché il Mobbing, a quanto ne so io, è tutta un'altra cosa.

Io non sono una vittima di Mobbing, nessuno mi fa violenza psicologica ma ho voluto rilasciare questa storia per far capire che questo nuovo sistema di lavorare non mi convince, che a cinquanta anni non siamo vecchi e che mi aspettavo un trattamento migliore dopo anni di fedeltà alla mia agenzia, la quale non ci ha pensato due volte a trasferirmi e a mettermi in un ufficio con persone dalla mentalità completamente diversa dalla mia.”

Questa testimonianza ci mostra le difficoltà dei cinquantenni nell'attuale mondo di lavoro: anche in questo caso, a causa di una fusione tra due agenzie assicurative, viene attuata una nuova politica che è quella di puntare sui giovani e quindi di indurre i più anziani al prepensionamento.

In questo caso, l'uomo è stato trasferito in altra sede e costretto a lavorare con due persone giovani e provenienti dall'altra agenzia.

Si vuole sottolineare che dopo 30 anni di routine lavorativa con gli stessi colleghi e nello stesso ufficio, è difficile cambiare completamente, ma il nostro liquidatore sta facendo di tutto per adeguarsi e per soddisfare questa nuova esigenza.

Il lavoratore non è vittima di Mobbing, (perché mancano alcuni presupposti fondamentali), ma il trasferimento ad altra sede dimostra che, forse, l'agenzia sta spingendo il lavoratore al prepensionamento, in maniera più soft.

Concludendo, con questa testimonianza abbiamo posto la nostra attenzione sulle difficoltà che i cinquantenni si trovano a dover combattere per far

fronte alle veloci trasformazioni del mondo del lavoro: o si è aggiornati continuamente, o vi è il rischio di essere mandati via e sostituiti da giovani che si accontentano di stipendi minori e che possiedono maggiori conoscenze tecnologiche.

A questo riguardo, possiamo citare un'affermazione fatta dal sociologo Aris Accornero: *“Va detto che in questa generazione il livello d'istruzione è più basso della media europea. Chi ha solo la scuola dell'obbligo, a questa età è fregato. Il magazziniere (di 50 anni) è condannato dal computer. L'impiegato (di 50 anni) senza inglese in un'azienda con nuovi clienti esteri finisce nel mirino. Purtroppo manca in Italia il sistema post – formativo che permetta di aggiornare le proprie competenze.”*¹⁶⁰

Con questa storia, abbiamo voluto dimostrare il fatto che per un insieme di fattori, i cinquantenni sono esposti a un rischio maggiore di Mobbing.

Una storia di Mobbing raccontata alla Tv: il caso di Mirella D'Amico.

Il programma di RAI 3 intitolato “Mi manda Rai 3” presentato dal giornalista Piero Marrazzo, si è occupato di un caso di Mobbing nella puntata del 26 novembre 2003, intervistando una signora vittima di violenza psicologica sul luogo di lavoro.

La signora si chiama Mirella D'Amico, ha circa 45 anni e ha lavorato come impiegata - addetta alla cassa in un circolo militare di La Spezia per diversi anni.

Le azioni mobbizzanti sono iniziate nel 1998 per un motivo ben preciso: la signora, essendo addetta alla cassa, aveva notato delle illegalità, dei conti che non tornavano, delle operazioni strane.

Pensando di agire bene, la signora aveva denunciato queste illegalità della cassa, mettendo in luce gli affari sporchi all'interno del circolo.

¹⁶⁰ *Ci sono 600 mila italiani sopra i 45 anni che sono espulsi dal mercato del lavoro*, in “L'Espresso”, 30 ottobre 2003.

Da quel momento è stata demansionata e isolata, in un Mobbing strategico sia verticale che orizzontale.

La prima azione attuata nei suoi confronti è stata quella di cambiare la serratura alla porta del suo ufficio: Mirella ha raccontato di essere stata una settimana in corridoio senza fare niente, chiedendo spiegazioni a tutti, ma senza ricevere nessuna risposta.

L'isolamento è continuato poi con il fatto che tutti i colleghi hanno iniziato a evitarla, a non salutarla, a fare finta che non esistesse.

Sono state messe in giro delle voci terribili (delle quali la signora non ha voluto parlare) sul suo conto e ciò ha contribuito ad una maggiore diffidenza nei suoi confronti da parte di tutto il circolo militare e anche fuori.

La signora, quindi, non poteva più svolgere il proprio lavoro, ma la cosa peggiore è stata la sua segnalazione alla Motorizzazione Civile come persona pericolosa che non può guidare l'automobile, con relativa richiesta di ritiro della patente.

Dopo una visita, fortunatamente, la patente non le è stata ritirata perché è stata riconosciuta assolutamente idonea alla guida.

Da questo, si può comprendere bene che i mobber non volevano solo colpire la vittima nella sfera lavorativa, ma volevano colpirla anche nella sfera privata.

Tutto ciò ha prodotto delle conseguenze gravi sulla salute della signora che è andata in cura presso la famosa Clinica del Lavoro "Luigi Devoto" del Prof. Gilioli: la signora Mirella accusava depressione e aveva iniziato ad isolarsi dal resto del mondo.

Il problema fondamentale è che era stata bollata da tutti, come marchiata a fuoco, ritenuta inidonea a un lavoro che in passato aveva sempre svolto in maniera efficiente.

Durante il programma è poi intervenuto l'Avvocato Ruffolo che ha elencato due punti che, secondo lui, sono fondamentali nel prevenire il Mobbing: prima di tutto, la necessità di una legge ad hoc che stabilisca la possibilità di licenziare colui che fa Mobbing; poi un maggiore risarcimento del danno subito dalla vittima.

In particolare, ciò che ha colpito della testimonianza della signora Mirella è stata una frase: *“Il Mobbing mi ha tolto la speranza di guardare al futuro.”* Ciò testimonia che, nonostante la signora non lavori più al circolo militare, soffre ancora delle ferite che le sono state inferte dai suoi superiori e dai suoi colleghi.

Il processo è ancora in corso.

La mia storia.

E' stata proprio una passata esperienza di lavoro a darmi l'input per una tesi sul Mobbing.

Il mio primo impiego è stato una dolorosa esperienza, che purtroppo circa un milione e mezzo di persone in Italia si trovano ad affrontare.

La mia prima esperienza lavorativa è durata 15 mesi presso un'assicurazione della mia città, Pistoia.

L'agenzia assicurativa era guidata da padre e figlio, dalle personalità opposte.

Il padre era un uomo sui 60 anni, che “si era fatto da sé”, che era riuscito con grandi sacrifici a diventare agente assicurativo e che svolgeva questo mestiere con passione e totale dedizione.

La sua, era una personalità esuberante e allegra, il suo difetto era quello di essere succube del figlio, cui avrebbe lasciato l'intera attività già brillantemente avviata.

Il figlio era un giovane di 30 anni, introverso, avido, che dopo una laurea in Economia, lavorava con il padre non tanto per passione, ma perché infondo

non doveva fare sacrifici per cercare un impiego, perché il lavoro già glielo offriva il padre.

Era il classico “*figlio di papà*”.

Ovviamente, il colloquio lo feci con il figlio di cui ricorderò soprattutto gli occhi di ghiaccio e l’aria di superiorità, in quanto aveva da poco ricevuto una carica politica in città.

Infine vi era Rosy, una donna di 38 anni che subito si mostrò gentile con me, tra noi nacque una *bella amicizia*, ci sentivamo anche fuori dell’orario di lavoro.

Rosy lavorava in quella agenzia come impiegata da due anni.

Si trattava di un’agenzia assicurativa molto piccola con solo due impiegate, Rosy ed io.

All’inizio ero felice, mi sembrava impossibile di aver trovato una collega così speciale e un ambiente di lavoro tranquillo.

Un giorno, Rosy mi confidò che prima di me erano state assunte alcune giovani appena diplomate che vi stavano al massimo un anno e poi si licenziavano perché il figlio dell’assicuratore aveva un carattere insopportabile, ed anche lei provava lo stesso sentimento nei confronti di questo ragazzo così brontolone ed altezzoso.

Padre e figlio assumevano, infatti, ragazze al di sotto dei 24 anni per fare un contratto di apprendista con notevoli vantaggi fiscali per l’agenzia.

Io avevo 22 anni ed il mio era un contratto di otto ore a tempo indeterminato.

Il figlio iniziò ad insegnarmi, mi disse che in un mese avrei imparato a fare tutto e a “*mandare avanti l’agenzia da sola*”: in un mese imparai a fare polizze, ad occuparmi del settore sinistri, ma è ovvio che facessi degli errori e tutte le volte venivo rimproverata in maniera brutale.

Generalmente ciò avveniva davanti ai clienti.

Il figlio sembrava provasse un grande piacere di darmi dell'incompetente davanti alla gente.

E concludeva con una frase che mi offendeva a morte: *“E vai anche all'Università? Come fai, se non capisci le cose che ti si dice?”*

In un mese voleva che io sapessi fare tutto, premetto che all'epoca non sapevo nemmeno accendere un computer o mandare un fax, cosa che era stata detta durante il colloquio, ma che il giovane non aveva nemmeno preso in considerazione.

Dopo tre mesi, quando ormai a forza di rimproveri ero riuscita ad inserirmi bene nell'attività, ci fu un grande cambiamento imposto dalla dirigenza di Milano: tutto il sistema informatico doveva essere cambiato e quindi, tutto ciò che fino ad allora avevo imparato non valeva più niente.

Ci fu una vera e propria rivoluzione nel modo di lavorare.

Per me fu un duro colpo, ed anche il clima all'interno dell'agenzia era pesante.

Fu a quel punto che il figlio smise di insegnarmi, affermando che dovevo fare da sola.

Meno male che c'era la collega a consolarmi quando mi rinchiudevo in bagno a piangere dopo l'ennesima infuriata.

Il figlio mi ripeteva che non capivo niente, che lui aveva perso tempo ad insegnarmi, mi diceva che tutte le altre, prima di me, erano molto più brave e in gamba.

Tutto questo perché, secondo lui, non ero all'altezza di quell'impiego.

E tutto questo perché non mi ero saputa adattare subito al cambiamento nel modo di lavorare, ad appena tre mesi dall'assunzione.

Lui voleva da me tutto e subito e mi incolpava di andare all'Università perché lo studio mi portava via energie e tempo a discapito del lavoro.

Ma il colpo di grazia si verificò quando capii che Rosy stava recitando di essere mia amica.

Io, infatti, mi confidavo con lei, le dicevo che “odiavo” il figlio per come mi trattava.

Rosy diceva di capirmi perché anche lei provava lo stesso sentimento nei confronti del giovane.

Tutte le volte che io mi sfogavo con lei, succedeva però una cosa strana: Rosy spariva e si rinchiudeva in ufficio con padre e figlio e praticamente riferiva loro ciò che le dicevo, credendola nella mia ingenuità, che mi fosse amica.

Invece, era stata istruita dal figlio a recitare la parte dell'amica, così poteva sapere cosa io pensavo di lui e dove andare ad infierire meglio.

Molto spesso, dopo otto ore di critiche costanti, all'ora di chiusura dell'ufficio Rosy andava via, il figlio chiudeva improvvisamente la porta e mi invitava a rimanere lì ad ascoltare le sue prediche, dicendomi che mi dovevo licenziare perché non ero adatta a fare l'impiegata.

Io non reagivo, avevo paura di lui, di lui che infondo era un ragazzo poco più grande di me.

Il padre stava a guardare inerme, si vedeva che gli facevo pena.

Ma non reagiva, perché presto sarebbe andato in pensione e toccava quindi al figlio prendere le decisioni inerenti alla strategia aziendale.

Intanto le mie condizioni di salute peggioravano: in primis, non avevo fiducia in me, nelle mie capacità, credevo che il figlio avesse ragione quando mi accusava di non saper fare niente.

Iniziarono le prime emicranie, che mi costringevano a stare a casa.

Fu allora, dopo nove mesi che lavoravo lì, che presi contatto con il sindacato.

Il sindacato fu chiaro: non mi dovevo licenziare, ma aspettare che fossero loro a farlo, quindi dovevo continuare a subire quella situazione.

Alla fine i miei errori sul lavoro si triplicavano perché mi ero convinta di non valere niente e avevo sempre paura di sbagliare, qualsiasi cosa facessi.

Sbagliavo anche le cose che sapevo fare bene, quelle ormai acquisite da tempo.

A quel punto, supportata anche dal sindacato, chiesi il part-time per avere più tempo per studiare.

Stranamente, loro lo accettarono senza fare una piega.

Perché avevano già pronta la ragazza che mi avrebbe sostituito.

Aspettavano solo l'occasione per buttarmi fuori e trovare il modo giusto di farlo, poiché il mio era un contratto a tempo indeterminato.

E' ovvio che le critiche continuarono, i rimproveri aumentarono, però notai un fatto strano: iniziarono a togliermi mansioni.

Non dovevo più fare polizze.

Non dovevo più occuparmi del settore sinistri.

Dovevo solo controllare la posta e fare le pulizie nell'ufficio (perché il figlio non voleva spendere soldi per un'impresa di pulizie).

Il figlio si divertiva ad umiliarmi, dicendo che non sapevo nemmeno pulire bene.

Io, che ero stata assunta come impiegata, mi ritrovavo a fare la donna delle pulizie.

Fu a quel punto che iniziai a ribellarmi, a rispondere alle cattiverie del figlio.

Ormai non avevo più niente da perdere.

Loro mi dicevano che mi avrebbero licenziato volentieri, ma non lo facevano per "proteggermi" perché non avrei più ritrovato lavoro, perché *"non piacciono le persone che vengono licenziate, perché se vengono licenziate, vuol dire che non sono competenti."*

E mi dicevano che, se il datore di lavoro prossimo avesse loro chiesto informazioni su di me, gli avrebbero detto che non sapevo fare niente, che ero una buona a nulla.

Se invece ero io a licenziarmi, tutto ciò non sarebbe accaduto.

Io però resistevo, nonostante le emicranie e l'ansia, quasi non dormivo più la notte al pensiero che la mattina dopo dovevo andare lì, in quella squallida agenzia.

Andò avanti così per sei mesi.

Fino a quando, appena rientrata dalle ferie di agosto, ricevetti la fatidica lettera.

Di licenziamento.

Le persone del sindacato mi definirono un'eroina: ero riuscita a resistere, a non licenziarmi, nonostante la mia forte tentazione a farlo.

Loro ormai non sopportavano più la mia presenza.

E la nuova ragazza doveva essere assunta a settembre.

Nella lettera si spiegava che il motivo di licenziamento era una diminuzione del lavoro negli ultimi due anni e di una riduzione forzata del personale.

Io ero stata assunta proprio nel momento di contrazione di lavoro.

Era una contraddizione palese.

Il licenziamento fu impugnato anche per altri motivi contrattuali che non sto in questa sede ad elencare: dopo circa sei mesi la controversia per licenziamento senza giusta causa fu risolta davanti alla Direzione Provinciale del Lavoro di Pistoia.

E' stata la mia piccola rivincita. Dico piccola, perché se avessi avuto la forza sarei andata avanti, perché gli estremi del Mobbing erano presenti.

Volevo porre fine a quella storia, la storia che aveva coinvolto anche la mia famiglia che ne usciva distrutta, vedendomi piangere tutte le sere.

E la mia falsa amica Rosy?

Di lei ho saputo che in cambio della sua attività "investigativa" aveva ottenuto ciò che voleva: un contratto part-time per avere più tempo per la famiglia.

Ed io?

Posso dire che infondo da questa esperienza negativa ho imparato molte cose, prima di tutto ad essere meno ingenua.

E quando torno a fare visita alle persone del sindacato che mi hanno aiutata, trovo la fila davanti all'Ufficio Vertenze che si occupa anche di Mobbing.

Perché purtroppo si tratta di un fenomeno in continua crescita.

Spero solo che in Italia entri in vigore una normativa per combattere questi soprusi nel mondo del lavoro.

Mi sono chiesta per molto tempo il motivo di questo trattamento.

Grazie a questa tesi, ho potuto constatare che il Mobbing praticato su di me è stato fortunatamente, visto la mia giovane età, un Mobbing più soft, se comparato con le terribili esperienze che generalmente i lavoratori più anziani sono costretti a subire.

Le conclusioni che ho tratto sono le seguenti: il mio mobber era già di per sé una persona particolare, a cui posso benissimo applicare la definizione di *“perverso narcisista”* coniato dalla Hirigoyen, cioè un giovane trentenne egocentrico, pieno di sé, altezzoso, sempre bisognoso di far vedere agli altri quanto valeva, che non alzava mai la voce, ma il suo modo di parlare raggelava, che si sentiva in dovere di criticare sempre, che se commetteva un errore scaricava sempre la colpa su noi impiegate.

In un mese mi ha insegnato tutto (o perlomeno, era ciò che pensava lui, in quanto si esprimeva in maniera difficile da comprendere perché, per sottolineare la sua grandezza, usava termini tecnici e sofisticati e se io gli chiedevo un'ulteriore spiegazione, mi guardava sorpreso come per dire *“Come? Non sai cosa vuol dire? O vai all'Università? Allora lo dovresti sapere!”*) e con il mio contratto di apprendista ero costretta a fare cose al di sopra delle mie conoscenze.

Io cercavo di adeguarmi, di imparare più cose possibili e, se non capivo subito, lui si stupiva dicendo che una che va all'Università deve capire tutto e subito.

La goccia che ha fatto traboccare il vaso, a mio avviso, è stato il cambiamento del sistema di lavorare a soli tre mesi dalla data di assunzione: il cambiamento era talmente radicale che anche il mio mobber non sapeva come fare e quindi era sempre più stressato e ansioso.

Anche io ero sempre più stressata e ansiosa, perché tutto ciò che avevo faticosamente appreso non valeva più niente: ad esempio, la redazione delle polizze era stata completamente cambiata e veniva fatta on line.

In poche parole, data la mia totale inesperienza, non mi sono subito adeguata a questo nuovo modo di lavorare e da quel momento il giovane ha iniziato ad offendermi dicendo che non capivo niente, sia in privato che davanti ai clienti.

Tutto ciò era dovuto ad un rigido calcolo matematico del mio mobber:

assumere una ragazza (e non un ragazzo appena diplomato, perché secondo lui, le ragazze sono più malleabili e obbediscono di più) senza esperienza con un contratto di apprendista che per loro comportava vantaggi fiscali notevoli;

assegnarle lavori che generalmente vengono fatti da impiegati di livello superiore e che quindi costano di più, *bombardandola* di nozioni per un mese.

Per le mie mansioni, il giovane avrebbe dovuto assumere una impiegata con esperienza, che certo non si sarebbe accontentata di quelle due lire di stipendio che ricevevo ma, per ragioni economiche, ne assumeva una senza esperienza con il contratto di apprendista.

La sua logica era: se decolla subito dopo massimo tre mesi, bene, altrimenti si elimina.

La mia situazione era peggiore per il fatto del cambiamento radicale delle modalità lavorative, che sfortunatamente ho incontrato nel mio percorso.

Le azioni mobbizzanti fatte nei miei confronti erano: demansionamento (da impiegata a donna delle pulizie), isolamento (alla mia scrivania appena arrivavo la mattina vi trovavo lui che mi diceva, nonostante avesse il suo computer, che doveva stare al mio posto e quindi mi spediva a riordinare le cartelle ammuffite e polverose di polizze annullate dieci anni prima), controllo continuo (mi aveva tolto la password di accesso al computer e più volte, mentre parlavo con la collega, sentivo i suoi passi nel corridoio antistante: il mio mobber stava lì ad ascoltarmi), offese (*“Non capisci niente”*, *“Che ci vai a fare all’Università se non capisci niente”*, *“Non hai le capacità per fare l’impiegata”*, *Dare lo stipendio a te sono soldi persi”*), intimidazioni per indurmi a dimettermi (*“Se ti licenziamo noi, non troverai mai più lavoro”*, *“Se chiederanno informazioni su di te, diremo che non sai fare nulla e che non capisci niente”*).

Non potrò mai dimenticare queste frasi terribili.

Infondo, però, ero stata messa in guardia.

Un giorno venne a disdire una polizza la ragazza che avevano assunto prima di me: mi raccontò che l’avevano bombardata di nozioni e l’avevano lasciata poi sola.

Siccome non è possibile imparare tutto il lavoro di agenzia in un mese, la ragazza commetteva un sacco di errori perché anche per lei si trattava del primo lavoro.

Subito iniziarono ad offenderla, a maltrattarla: lei, andata subito in crisi, lasciò il lavoro dopo soli due mesi.

Io, essendo stata appena assunta ed essendo il clima iniziale tranquillo, non detti molto peso alle sue parole.

Sfortunatamente, dovetti constatare che quella ragazza di soli 19 anni aveva pienamente ragione.

Un particolare ringraziamento va alla Signora Luana del Bino e al Signor Mario Bonelli della CGIL di Pistoia per avermi supportata in un momento così difficile con la propria professionalità e comprensione.

IL QUESTIONARIO DI MOBBING LIPT MODIFICATO

Come già detto più volte, Heinz Leymann rappresenta il pioniere degli studi sul Mobbing ed è stato il primo ad indicare la metodologia di ricerca da adottare in questo ambito.

Egli ha creato un questionario da sottoporre alle vittime di Mobbing e lo ha chiamato LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorism).

Il LIPT rappresenta lo strumento più diffuso nella ricerca in ambito Mobbing dal 1997, anche se Leymann lo aveva già messo a punto alla fine degli anni Ottanta.

Successivamente, alcuni ricercatori hanno evidenziato che il sopracitato questionario presenta delle carenze, in quanto è applicabile alla realtà svedese in cui operava Leymann, ma non alla realtà tedesca.

Così, per esempio, Dieter Zapf, che si occupa di Mobbing in Germania dagli anni Novanta, lo ha modificato andando a colmare le lacune del LIPT originale.

Il Dott. Ege, infine, ha creato un proprio LIPT modificato adattandolo alle esigenze italiane, perché riteneva inadeguato sia il modello di Leymann che quello di Zapf, a causa delle specifiche peculiarità presenti in Italia.

Quindi, il questionario LIPT modificato rappresenta la versione modificata e ampliata del LIPT di Leymann; è naturalmente anonimo e comprende domande con risposta guidata, che vertono su cinque aree d'interesse:

una parte generale sul luogo di lavoro;

una parte generale sulla persona intervistata;

una parte specifica sulle diverse azioni di Mobbing subite;

le circostanze del Mobbing (durata degli attacchi, identificazione del mobber, ecc.);

le conseguenze riportate a livello di salute psico - fisica.

La prima parte possiede uno scopo importantissimo: identificare il tipo di ambiente di lavoro dove la vittima viene mobbizzata.

Questi dati servono a capire se ci sono dei settori dove la conflittualità tende a verificarsi più frequentemente.

Quindi le domande poste cercano di evidenziare la grandezza dell'azienda, la grandezza del reparto, il settore produttivo.

Nella seconda parte del questionario si cerca di capire chi è la vittima: lo scopo è quello di stabilire se esiste un gruppo a "rischio Mobbing", ossia una certa combinazione dei fattori che espongono una persona più facilmente al rischio di essere mobbizzata.

La terza parte riguarda i tipi di attacchi che la vittima subisce: lo scopo è quello di capire il tipo di strategia di azione messa in atto dal mobber.

L'elenco delle azioni mobbizzanti consta di sei parti:

attacchi ai contatti umani, cioè azioni che portano ad una limitazione della possibilità di esprimersi della vittima;

isolamento sistematico, cioè il taglio della comunicazione nei confronti del mobbizzato;

cambiamento delle mansioni, cioè la dequalificazione professionale della vittima;

attacchi alla reputazione, cioè comportamenti tesi a distruggere la credibilità della vittima;

violenze o minacce di violenze, cioè il contatto fisico da parte dell'aggressore;

altre azioni, cioè tutti i vari tipi di attacchi non menzionati in quelli precedenti.

La quarta parte si occupa delle circostanze in cui il Mobbing viene perpetrato, identificando se il mobber è un superiore o un collega, una persona dello stesso sesso o di sesso diverso, se è portato avanti da una persona singola o da un gruppo.

Nell'ultima parte vengono analizzate le conseguenze psico - fisiche della vittima a causa del Mobbing, con la descrizione dei sintomi riscontrati.

Il LIPT modificato è stato applicato in Italia per la prima volta da Ege in una ricerca nel 1998 su 301 vittime di Mobbing con l'intervista a persone provenienti da tutta la penisola.

Da questa ricerca sono emersi dei dati significativi:¹⁶¹

- ◆ il settore maggiormente colpito è quello dei servizi;
- ◆ il Mobbing è presente soprattutto nelle grandi aziende con un numero di dipendenti superiore a 100;
- ◆ il reparto maggiormente colpito è quello amministrativo;
- ◆ la fascia di età più mobbizzata è quella 41-50 anni;
- ◆ riguardo ai contatti umani, l'azione mobbizzante maggiormente praticata è quella della limitazione della possibilità di esprimersi;
- ◆ riguardo all'isolamento sistematico, l'azione mobbizzante maggiormente praticata è quella del completo ignoramento della vittima;
- ◆ riguardo ai cambiamenti delle mansioni, l'azione mobbizzante maggiormente praticata è il demansionamento;
- ◆ riguardo agli attacchi contro la reputazione, l'azione mobbizzante maggiormente utilizzata è quella di far circolare false voci sulla vittima;
- ◆ riguardo alla violenza e minacce di violenza, l'azione mobbizzante maggiormente utilizzata è quella di procurare dei danni alla casa o sul posto di lavoro della vittima;

¹⁶¹ I risultati della ricerca sono esposti alla fine del presente paragrafo.

- ◆ riguardo alle altre azioni, l'azione mobbizzante maggiormente utilizzata è quella di creare un clima ostile nei confronti della vittima;
- ◆ nella maggior parte dei casi, le azioni mobbizzanti si svolgono ogni giorno;
- ◆ la maggioranza degli intervistati subisce Mobbing da più di 5 anni;
- ◆ nella maggior parte dei casi il mobber è un diretto superiore;
- ◆ i sintomi maggiormente accusati: depressione, insonnia e dolori alla schiena.

IL CONVEGNO SUL MOBBING DI FIRENZE

Come già più volte detto, il 16 maggio scorso si è tenuto a Firenze un importante convegno sul Mobbing, al quale hanno partecipato alcuni docenti universitari provenienti da tutta Italia.

Questo convegno è stato interessante perché ha delineato una piccola apertura del mondo accademico nello studio di questo problema lavorativo. Da notare, che i professori presenti erano per lo più giuristi, con l'eccezione di uno psicologo e di un medico del lavoro.

A questo riguardo, noi auspichiamo e speriamo nel più breve tempo possibile, il prezioso contributo dato anche dai sociologi nella tematica Mobbing.

Detto questo, vogliamo segnalare alcuni dei passaggi più interessanti del Convegno.

Professor Salvatore Mazzamuto, Ordinario di Diritto Civile nell'Università di Roma.

(Relazione Introduttiva).

“Il Mobbing comporta un assalimento di massa verso un soggetto non più desiderabile.

Ci sono diverse forme di Mobbing, come il Mobbing verticale da datore di lavoro a lavoratore, che si chiama in maniera specifica Bossing, o il Mobbing orizzontale tra colleghi.

Il Mobbing è una nuova dimensione del lavoro e il lavoratore deve essere tutelato.

Si parla anche di “Mobbing sommerso” che riguarda un milione e mezzo di cittadini che subiscono il fenomeno del doppio Mobbing nel lavoro e in famiglia.

Il mobbizzato è il capro espiatorio dell'azienda e i più colpiti sono i cinquantenni che si adattano male alle nuove mansioni e ai cambiamenti in genere.

Il Mobbing è presente soprattutto nei paesi ad elevato tasso di disoccupazione.”

Professor Riccardo Del Punta, Ordinario di Diritto del Lavoro nell'Università di Firenze.

(Il Mobbing: nozioni e fondamenti normativi.)

“Il Mobbing non è un fenomeno che può essere considerato una moda passeggera.

La parola “Mobbing” ha avuto subito una grande eco perché riguarda un fatto sociologico importante.

Con il Mobbing si va a ledere la dignità del lavoratore: quest'ultimo concetto di dignità è presente in diversi articoli della Costituzione come il 2 e il 41; tuttavia si tratta di un concetto difficile da definire.

Nel nostro caso, la lesione alla dignità deve essere fatta con comportamenti frequenti e ripetitivi.

Il danno da Mobbing è prima di tutto un danno esistenziale, ma bisogna fare una netta distinzione tra ciò che è realmente Mobbing e ciò che non lo è.

Facciamo l'esempio delle visite domiciliari a casa: per la giurisprudenza sono legittime, ma se ci sono molte visite durante il periodo di malattia, ciò costituisce Mobbing come illecito risarcibile.

Non ogni sceszio o maleducazione devono essere trattati come un fatto di Mobbing; il Mobbing comprende situazioni più gravi dove ci sono patologie.

Per quanto riguarda il concetto di responsabilità del datore di lavoro, egli è responsabile direttamente nei casi di Mobbing verticale, ma è responsabile anche nei casi di Mobbing orizzontale tra colleghi, per quanto concerne la violazione del dovere di prevenzione o protezione del lavoratore che viene emarginato.

Ecco un esempio: il Tribunale di La Spezia ha risarcito un lavoratore sordomuto che era stato assunto proprio per la sua invalidità; questi veniva costantemente preso in giro in modo pesante dai colleghi di lavoro.

Ciò era noto ai superiori, ma non facevano niente per evitare questa situazione.

Secondo il Tribunale, i superiori hanno violato il dovere di vigilanza e così il lavoratore invalido ha ottenuto un risarcimento di 150 mila Euro.

Anche la Corte Costituzionale è intervenuta su questo argomento con una sentenza del 1996 riguardo al danno biologico.

Il Mobbing è un fenomeno serio tipico delle società ricche; è sempre esistito ma se ne parla solo da poco tempo.”

Professore Pier Giuseppe Monateri, Ordinario di Diritto Privato Comparato nell'Università di Torino.

(Mobbing e responsabilità civile: i paradossi di un trapianto.)

“In Italia, il Mobbing presenta una natura paradossale e si può riassumere in una frase: “ E’ tutto nuovo, ma è anche tutto vecchio”.

Si tratta di una fattispecie incentrata nella condotta illecita del datore di lavoro o dei colleghi.

Si presenta come atti di violenza morale ripetuti, che portano al degrado della situazione lavorativa.

Nel Mobbing si verificano tre paradossi sociologici:

1) la teoria del Mobbing attiene alla grande impresa.

Ma il panorama italiano non è formato da grandi imprese; l'Italia è ricca di piccole e medie imprese e ciò comporta grandi differenze nel Mobbing tra piccola impresa, dove l'imprenditore è l'operaio che ha fatto carriera, e la grande impresa, gestita da manager.

2) Tutta la retorica si muove verso i soggetti “deboli”.

L'ipotesi canonica è il branco contro il debole. In Italia, questa retorica è utilizzata a favore dei dirigenti, i quali mobbizzano affinché il lavoratore se

ne vada per non pagare la buonuscita. Si tratta di un'opposizione tra soggetti forti contro soggetti deboli.

3) Si ha una contrapposizione tra settore privato e settore pubblico perché ci sono delle notevoli differenze.

Generalmente, l'identikit del mobbizzato è: età compresa tra i 45 e i 55 anni, impiego nella Pubblica Amministrazione, un ruolo di potere.

La concorrenza esterna delle imprese ha portato ad una competizione interna all'azienda".

Professore Franco Carinci, Ordinario di Diritto del Lavoro nell'Università di Bologna.

(Il Mobbing: una fattispecie emergente in cerca di disciplina.)

“Il Mobbing è un'operazione di gruppo che assale un soggetto; è un comportamento che porta a un danno biologico.

Rappresenta un costo per l'azienda perché deve essere progettato e utilizzato come strumento di interferenza nell'organizzazione.

Generalmente, il Mobbing è frutto di un'organizzazione d'impresa troppo rigida.

Il Mobbing nasce nell'impresa, ma paga l'impresa stessa.

Questo viene visto come un paradosso perché molti pensano che l'uso del Mobbing sia uno sprono a far sì che gli impiegati rendano di più.”

Professore Guglielmo Gulotta, Ordinario di Psicologia Giuridica nell'Università di Torino.

(Aspetti psico – giuridici del Mobbing.)

“Il Mobbing comporta stress sotto il profilo psicologico tanto che, addirittura, alcune volte con c'è nemmeno bisogno di fare delle perizie.

Lo stress incide sul comportamento del mobbizzato e sulla sua psiche; in alcuni casi si arriva addirittura al suicidio.

E' interessante il concetto di vulnerabilità, definito come un tratto o uno stato, per cui ci sono alcune persone che sono più predisposte ad essere toccate dallo stress.

Generalmente, i più stressati sono coloro che hanno subito gravi perdite nel corso della loro vita; inoltre, da un punto di vista psicologico, vi è una predisposizione all'insuccesso da parte di chi è costantemente negativo nell'affrontare la vita.

Nella relazione Mobbing – depressione, è stato notato che due sono le note caratteriali che incentivano lo stato depressivo: la *sociotropia*, ovvero la dipendenza sociale con il bisogno di approvazione altrui in ciò che si fa, e *l'autonomia* che si attua nella convinzione rigida che il proprio destino è il frutto del risultato delle proprie azioni e, quindi, tutte le volte che si sbaglia, provoca un senso di sfiducia nelle proprie capacità.”

BIBLIOGRAFIA.
(Libri, Giornali, Website)

Alberoni Francesco, (2000), *Gli invidiosi*, Garzanti Editore, Milano.

Azienda Sanitaria Locale di Scandicci, (2003), *Bozza del gruppo di lavoro “Mobbing” per l’anno 2003*, c/o PISSL di Scandicci;

- (2003), *Proposta di documento regionale di indirizzo per un corretto approccio dei Dipartimenti di Prevenzione al problema “Violenza Morale sul lavoro (Mobbing)”*.

Bagnasco Arnaldo, Barbagli Marzio, Cavalli Alessandro, (1997), *Corso di Sociologia*, Il Mulino, Bologna.

Benedettini Luisa, *Il Mobbing, ovvero la sindrome delle organizzazioni malate*, in <http://www.cgil.it/saluteesicurezza/mob%20Benedettini%20Cgil.htm>

Bruckner Pascal, (2001), *La tentazione dell’innocenza*, Ipermedium Libri, Napoli.

Cantisani Daniela, (2003), *Con quali mezzi si prova il Mobbing*, in <http://www.mobbing-prima.it/dan2.htm>

Carrettin Sandra, Recupero Nino, (2001), *Il Mobbing in Italia: terrorismo psicologico nei rapporti di lavoro*, Edizioni Dedalo, Bari.

Casilli Antonio Aldo, (2000), *Stop Mobbing: resistere alla violenza psicologica sul luogo di lavoro*, Derive Approdi, Roma.

CGIL di Pistoia.

CGIL di Firenze.

CGIL Toscana, in

<http://www.cgiltoscana.it/dip/dps/mobbing/dia.htm>

<http://www.cgiltoscana.it/dip/dps/mobbing/lex.htm>

<http://www.cgiltoscana.it/dip/dps/mobbing/default.htm>

<http://www.cgil.it/saluteesicurezza/mob>.

CGIL, CISL, UIL, (2001), *Pericolo Mobbing: Guida per prevenire e combattere le violenze psicologiche nei luoghi di lavoro*, Edit Coop, Edizioni Lavoro, Lavoro Italiano.

Convegno sul Mobbing, Palazzo Incontri, venerdì 16 maggio 2003 a cura della Fondazione Cesifin “Alberto Predieri” e Ente Cassa Di Risparmio di Firenze, Firenze.

De Biase Ciro, (2000), *Voci dal buio: l'esperienza del gruppo di lavoro antimobbing della Fisac/CGIL di Napoli*, c/o Centro di Documentazione ed Archivio Storico della CGIL Regionale Toscana, Firenze.

Ege Harald, (1997), *Il Mobbing in Italia: introduzione al Mobbing culturale*, Pitagora Editrice, Bologna;

- (1998), *I numeri del Mobbing: la prima ricerca italiana*, Pitagora Editrice, Bologna.

- (2000), *Il Mobbing, ovvero il terrore psicologico sul posto di lavoro e la situazione italiana*, in “Molestie Morali” di Marie France Hirigoyen, Einaudi Editore, Torino.

- (2001), *Mobbing: conoscerlo per vincerlo*, Franco Angeli, Milano.

- (2002), *La valutazione peritale del danno da Mobbing*, Giuffr  Editore, Milano.

in <http://www.mobbing-prima.it/cprima.htm>

in <http://www.mobbing-prima.it/mobbing.htm>

in <http://www.mobbing-prima.it/uscire.htm>

in <http://www.cgilte/ege.htm>

in <http://www.mobbing-prima.it/har2.htm>

Ege Harald, Lancioni Maurizio, (1998), *Stress e Mobbing*, Pitagora Editrice, Bologna.

Field Tim, in <http://www.successunlimited.co.uk/>.

Fornasiero Ombretta, (2002), *Il gruppo di auto - aiuto, Corso di Formazione "Violenza Morale sul Lavoro (Mobbing) "*, c/o Azienda Sanitaria Locale di Scandicci.

Frediani Federico, (2003), *Mobbing: un complesso e diffuso fenomeno della nostra epoca*, c/o CGIL Regionale Toscana, Centro di Documentazione e Archivio Storico in collaborazione con Ente Cassa di Risparmio di Firenze, Firenze.

Gilioli Alessandro, Gilioli Renato, (2000), *Cattivi capi, cattivi colleghi: come difendersi dal Mobbing e dal nuovo capitalismo selvaggio*, Mondadori, Milano.

Hirigoyen Marie France, (2000), *Molestie Morali: la violenza perversa nella famiglia e nel lavoro*, Einaudi Editore, Torino.

Ci sono 600 mila italiani sopra i 45 anni che sono espulsi dal mercato del lavoro, in "L'Espresso", 30 ottobre 2003.

Depresso per il lavoro? Si al maxi risarcimento, in "La Nazione", 02 aprile 2003.

Ecco il Mobbing, veleni in ufficio, in "La Repubblica", 24 luglio 1999.

Il Mobbing prospera nella New Economy, in "La Repubblica", 26 maggio 2001.

Un nuovo rischio all'attenzione della medicina del lavoro: le molestie morali (Mobbing), in "Medicina del Lavoro", numero 92;1, 2001.

Il mal d'ufficio, ultima trovata della filosofia buonista, in "Sette", supplemento del "Corriere della Sera", 26 novembre 1998.

Leymann Heinz, *The Mobbing Encyclopaedia*;

- *Research and the term Mobbing*, in

<http://www.leymann.se/English/11120E.HTM>.

- *Introduction to the concept of Mobbing*, in

<http://www.leymann.se/English/11110E.HTM>.

- *Psychological Terrorization - the problem of terminology*, in

<http://www.levmann.se/English/11130E.HTM>.

- *The definition of Mobbing at Workplaces*, in

<http://www.levmann.se/English/12100E.HTM>.

McCarthy Paul, in <http://www.davdig.com/bba>.

Monateri PierGiuseppe, Bona Marco, Oliva Umberto, (2000), *Mobbing: vessazioni sul lavoro*, Giuffr  Editore, Milano.

Morbidelli Giuseppe, Pegoraro Lucio, Reposo Antonio, Volpi Mauro, (1997), *Diritto Costituzionale italiano e comparato*, Monduzzi Editore, Bologna.

Oricchio Michele, in <http://www.mobbing.groups.msm.com>.

Osservatorio Giuridico sul Mobbing, in

<http://www.cgiltoscana.it/dip/dps/mobbing/osservatorio.htm>

Pinellini Antonio, (2003), *Tutela prestata dall'ordinamento in materia di cd. "Mobbing"*, c/o CGIL Regionale Toscana, Centro di Documentazione e Archivio Storico, Firenze.

Riccucci Stefania, (2002), *Stress e Mobbing nella legislazione europea*, c/o Azienda Sanitaria Locale di Scandicci.

UIL di Pistoia.

UIL Nazionale, in <http://www.UIL.it/>

Ringraziamenti

Un particolare ringraziamento alle persone che mi hanno dato preziose informazioni ed hanno contribuito alla realizzazione della tesi:

Dottor Luigi Carpentiero, medico del lavoro, USL di Scandicci;

Signora Luana Del Bino, Ufficio Vertenze, CGIL di Pistoia;

Dottor Giuliano Giorgetti, Responsabile del Coordinamento Regionale sul fenomeno Mobbing, CGIL di Firenze;

Signor Calogero Governali, Centro di Documentazione e Archivio Storico, CGIL di Firenze;

Signor Aldo Mancuso, USL di Scandicci;

Dottor Francesco Romano, sociologo del lavoro, UIL di Pistoia.