

Mobbing e violenza psicologica sul posto di lavoro

Sempre più spesso sentiamo parlare di mobbing sui posti di lavoro. Non sempre, tuttavia, siamo in grado di capire se comportamenti ai quali siamo abituati ad assistere possano invece rappresentare abusi tali da compromettere la nostra serenità e minare la nostra salute.

Alla fine dell'articolo pubblichiamo il link alla relazione scritta a 4 mani dalla Professoressa **Emilia Costa**, psicoterapeuta e docente universitaria, e dall'allora praticante avvocato **Massimiliano Costa** in occasione di un convegno sul tema.

La relazione è un po' datata, essendo stata scritta nel 2003, ma i temi trattati e le informazioni riportate sono assolutamente attuali.

I relatori partono dal rapido sviluppo scientifico e tecnologico degli ultimi 50 anni, osservando come gli essere umani non siano state altrettanto rapide ad adeguarsi ai continui cambiamenti. Per questo motivo oggi i lavoratori sono spesso insoddisfatti, aggressivi ed ostili.

In un simile contesto soprusi e prevaricazioni finiscono per diventare non solo comprensibili ma vengono in un certo senso ritenuti legittimi, in ambienti lavorativi caratterizzati spesso da ambizioni sfrenate.

Laddove l'aspirazione alla crescita professionale non sia supportata da adeguate capacità la carriera diventa carrierismo, la sana competitività viene distorta nel tentativo di impedire con ogni mezzo la crescita di quelli che vengono visti come rivali; le energie vengono allora rivolte alla distruzione invece che alla creatività ed alla crescita dell'impresa.

Il mobbing viene presentato come una malattia creata dalla società attuale. Una malattia che, attraverso la degradazione professionale del lavoratore, può arrecare gravi danni a lui come persona ed all'intero tessuto sociale.

Significativa in tal senso è l'origine della parola Mobbing.

Il termine deriva da quello inglese "to mob", che vuol dire aggredire, accerchiare, assalire in massa, malmenare. E' stato usato per la prima volta da **Konrad Lorenz** proprio per descrivere il comportamento di alcuni animali che si coalizzano contro un membro del gruppo, lo attaccano, lo isolano, lo escludono dal gruppo, lo malmenano fino a portarlo anche alla morte.

E' interessante infine rilevare come le aziende del nostro settore, banche ed assicurazioni, vengano viste dai relatori come particolarmente idonee alla nascita di comportamenti discriminatori.

Il nostro lavoro è infatti caratterizzato dalla continua ricerca di un difficile equilibrio tra pressioni commerciali e rispetto delle regole, rendendo i lavoratori particolarmente esposti ad errori, e comunque facilmente attaccabili.

LE FASI DEL MOBBING

Tra i primi a studiare in modo sistematico il fenomeno del mobbing ci sono due psicologi, lo svedese Heinz Leymann ed il tedesco Harald Ege, che cominciarono ad occuparsene a partire dal 1984.

A loro si deve l'individuazione delle fasi che caratterizzano il mobbing:

1. Conflitto mirato.

La vittima viene individuata.

Il conflitto generalizzato si dirige verso di essa con l'obiettivo di distruggerla.

Il conflitto si allarga dall'ambito lavorativo alla "sfera privata".

2. Inizio del Mobbing vero e proprio

La vittima avverte disagio.

Le relazioni con i colleghi diventano più difficili.

Il mobbizzato subisce demansionamenti o trasferimenti.

La vittima comincia a porsi domande sul cambiamento.

3. Primi sintomi psicosomatici

Il soggetto avverte l'isolamento, comincia a non dormire la notte, ha problemi digestivi, ha difficoltà a recarsi sul posto di lavoro, si sente insicuro.

L'idea del lavoro diventa prevalente ed ossessiva.

Si manifestano i primi sintomi della depressione: senso di spossatezza, demotivazione, sensi di colpa per non saper migliorare la situazione.

4. Errori ed abusi dell'Amministrazione del personale

La vittima comincia ad assentarsi per malattia, dando il pretesto ai superiori per prenderlo di mira.

La vittima avverte un senso di minaccia imminente, che peggiorerà il suo malessere.

Aumentano le assenze dal lavoro.

5. Aggravamento della salute psicofisica della vittima

Il soggetto entra in grave depressione presentando certificazioni che attestino il suo stato.

L'azienda non vuole riconoscere il malessere, aggravando la posizione del mobbizzato.

La vittima si sente sempre più perseguitata, sente di non poter più affrontare la situazione.

Si sviluppa un "Disturbo posttraumatico da stress" caratterizzato da paura intensa, pensieri di morte, compromissione dei rapporti sociali.

Possono svilupparsi anche malattie fisiche quali asma bronchiale, ulcere, vertigini, cefalee, disturbi alimentari o della sfera sessuale, riduzione delle difese immunitarie.

6. Esclusione dal mondo del lavoro.

Dimissioni volontarie, licenziamento, prepensionamento.

Nei casi più gravi suicidio o morte a seguito di malattia.

Secondo Leymann si può parlare di mobbing **solo se questo processo si verifica in modo costante e sistematico** per almeno sei mesi, e se le azioni vengono messe in atto tenendo conto della personalità e dei punti deboli della vittima in modo da massimizzarne i disagi.

Tra i comportamenti che possono rappresentare forme di mobbing possono rientrare i seguenti:

- sparizione o rottura improvvisa senza sostituzione di strumenti di lavoro come telefoni, computer, lampadine ecc...
- litigi sempre più frequenti con i colleghi
- la conversazione si interrompe non appena la vittima entra in una stanza
- il mobbizzato viene escluso da notizie ed informazioni utili per il suo lavoro
- vengono diffusi pettegolezzi infondati sul conto della vittima
- affidamento improvviso di incarichi inferiori alla propria qualifica o del tutto estranei alle proprie competenze
- controllo sempre più stringente su orari d'entrata ed uscita, pause caffè, telefonate ecc...
- rimproveri eccessivi per piccole mancanze
- nessuna risposta alle richieste scritte o orali
- provocazione da parte dei superiori per spingere il mobbizzato a reazioni incontrollate
- mancati inviti a feste aziendali o attività sociali
- continue prese in giro per l'aspetto fisico o l'abbigliamento
- le proposte del mobbizzato vengono sistematicamente ignorate
- retribuzione inferiore rispetto ad altri colleghi che svolgono incarichi meno importanti.
- e così via per innumerevoli azioni assimilabili

Secondo lo psicologo tedesco Ege, le cui ricerche si

sono concentrare soprattutto sul nostro Paese, in Italia il forte legame familiare espone i lavoratori al **doppio mobbing**, cioè quello che il mobbizzato può subire dalla sua famiglia che, se in un primo momento può essergli vicino, nel tempo finisce col colpevolizzarlo.

FATTORI SPECIFICI DEL MOBBING

Il Mobbing può iniziare per diversi motivi:

- Un dipendente o un dirigente non è in sintonia con le idee o con le scelte del capo, o con le idee e decisioni del gruppo dominante.
- La persona rivendica diritti che non gli vengono riconosciuti perché quella carica è stata destinata ad altri.
- Si entra in collisione col potente della situazione.
- Ci sono molte persone con la stessa funzione che vorrebbero accedere al livello superiore.
- Bisogna immettere personale per creare un nuovo servizio e nessuno vuole andare a lavorare con un certo direttore o trasferirsi.
- Non si hanno sponsor o protettori.

In ognuno di questi casi può bastare un minimo segno di insofferenza o di ribellione da parte del lavoratore per mettere in moto il meccanismo che lo porterà ad essere mobbizzato.

TIPOLOGIE DEL MOBBING: BOSSING, MOBBING ORIZZONTALE, VERTICALE, TRASVERSALE

Quando il mobbing viene attuato dal diretto superiore si parla di **bossing** o **mobbing verticale**.

Il bossing si manifesta attraverso una precisa strategia volta ad estromettere il lavoratore da ogni possibilità di crescita professionale in modo da renderlo impotente, o allontanarlo dal posto di lavoro.

Si parla di mobbing verticale anche quando sono i sottoposti a coalizzarsi ed assumere comportamenti aggressivi nei confronti del superiore per difendere una serie di privilegi.

Il **mobbing orizzontale** è quello messo in atto dai colleghi di pari grado, in genere per impedire l'avanzamento di carriera della vittima.

Il **mobbing trasversale** si estende anche al di fuori dell'ambiente lavorativo potendo contare su persone vicine al mobber che contribuiscono ad isolare la vittima quando questa cerca appoggio, togliendogli il saluto e chiudendogli tutte le porte.

MOBBING STRATEGICO – MOBBING RELAZIONALE

Il **mobbing strategico** è una scelta che può essere deliberatamente adottata da alcune imprese come mezzo per la riduzione del personale, finalizzandolo all'allontanamento di dipendenti considerati non più utili perché provenienti da vecchie gestioni, o impiegati in reparti da dismettere, o da riqualificare, o ritenuti troppo costosi, o indesiderati perché d'intralcio alla carriera di chi è stato predestinato.

Il **mobbing relazionale** riguarda i rapporti interpersonali. E' un modo di gestire il potere basato su "divide et impera": mira quindi ad aizzare le persone l'una contro l'altra fomentando rivalità e gelosie e concentrandosi sui soggetti che si è deciso di estromettere dalla possibile crescita professionale, rifiutando di fornirgli informazioni chiare o mettendoli in condizione di sbagliare a causa di messaggi volutamente ambigui.

IL MOBBIZZATO

Non esiste ovviamente un'unica tipologia di persone che possono essere vittime di mobbing.

La vittima può essere una persona capace e creativa, che proprio per le sue qualità rischia di diventare un ostacolo rispetto a percorsi di carriera pre-determinati.

Oppure, al contrario, può trattarsi di persona con limitate capacità o con peculiarità che la facciano apparire "diversa": caratteristiche fisiche, handicap, orientamenti politici o sessuali.

Si può finire vittime di mobbing perché si appare più deboli, in ambienti caratterizzati da competitività esasperata, o per assenza di appoggi. Ad essere attaccata può essere una donna, solo perché si trova ad operare in ambienti prevalentemente maschili.

Ciò che invece accomuna tutti i soggetti che subiscono mobbing è la loro sofferenza, il loro senso di inadeguatezza. Il mobbizzato viene privato di qualsiasi prospettiva, togliendogli ogni speranza di miglioramento futuro e condannandolo a rivivere all'infinito quel presente al quale vorrebbe sfuggire. Questo getta le premesse per cadere nella depressione che può limitarsi a manifestazioni con impatto limitato, pur rendendo pesante il vissuto quotidiano, o sfociare in patologie molto più gravi.

IL MOBBER

La personalità del mobber è spesso caratterizzata da forte narcisismo ed egocentrismo o tratti paranoici. Giustifica il male arrecato agli altri con la presunta superbia o incompetenza della vittima. Necessita di essere attorniato da persone che lui sente inferiori e che non gli pongono problemi o domande anche in presenza di comportamenti potenzialmente illeciti, che lo assecondano pedissequamente per confermare la sua convinzione che a lui è permesso tutto, lui può tutto e tutto gli è dovuto.

Molte volte non si rende nemmeno conto delle conseguenze nefaste del suo operato anche sul piano giuridico: civile, penale, amministrativo. Spesso poco creativo e conformista, arrogante, invidioso e geloso dei colleghi di lavoro, che

utilizza e sfrutta a suo piacimento senza alcuno scrupolo. Solitamente di intelligenza media, raramente anche elevata. In tutti i casi il mobber non riesce a vedere mai l'altro come una persona, e non è in grado di accettare una relazione autentica, ma solo una parvenza di relazione fondata sul potere, sul dominio e sul condizionamento e controllo che schiaccia, umilia e degrada l'altro, e lo rende assolutamente dipendente e passivo, distorcendone le qualità personali, solo per il suo piacere ed il gusto di rovinarlo e distruggerlo.

CONSEGUENZE DEL MOBBING

Il mobbing produce conseguenze sulla salute psicofisica, sulla professionalità e dignità del lavoratore e sulla produttività e qualità del lavoro personale e dell'Ente di lavoro, sulla famiglia e sulle relazioni interpersonali del mobbizzato, rappresentate dal danno biologico e danno sociale.

Dalle violenze morali e dalle persecuzioni sul posto di lavoro possono derivare malattie organiche, psicosomatiche e psichiatriche di rilevanza medico legale, e nei casi più gravi conseguenze letali come il **suicidio**, nella percentuale del 15% secondo studi condotti in Svezia , arrivando anche a causare nei casi più estremi **tentativi di omicidio** sui mobbizzati resistenti o, per vendetta, sui mobber.

Il mobbizzato subisce inoltre conseguenze rilevanti di varia natura: perdita dei benefici derivanti dal normale rapporto di lavoro, perdita di opportunità anche al di fuori dell'Azienda, perdita di prospettive di maggior guadagno o riduzione dei guadagni abitualmente conseguiti, perdita della progressione nella carriera, perdita delle consulenze relative ai rapporti di lavoro, perdita del posto di lavoro per prepensionamento, dimissioni provocate, licenziamento, pensionamento.

Il danno da mobbing finisce col riguardare non solo la persona che lo subisce ma anche la famiglia della vittima, l'Azienda

in cui viene attuato e l'intera comunità sociale.

Lo Stato subisce danni economici dovuti all'indennità da malattia, agli eventuali indennizzi ed ai prepensionamenti. L'Azienda, e l'intera comunità sociale, vengono privati di soggetti capaci e quindi della possibilità di beneficiare di un lavoro svolto in modo qualitativamente e quantitativamente migliore.

RICONOSCIMENTO GIURIDICO DEL DANNO DA MOBBING

Il Mobbing può essere causa di almeno quattro tipi di danno: **biologico, patrimoniale, morale, esistenziale.**

Andrebbe anche considerato il danno sociale alla famiglia, all'Azienda ed alla intera società in termini di economia e cultura.

Il **danno biologico o danno alla salute** comprende il danno psichico dovuto alla perdita di opportunità lavorative, la maggior fatica nell'espletamento del proprio lavoro e per mantenere inalterato il reddito, l'usura psichica, i danni alla vita di relazione.

Il **danno patrimoniale** è costituito dalle conseguenze economiche dovute alle discriminazioni subite, che possono portare ad una diminuzione del patrimonio del danneggiato e ad un ridimensionamento del suo tenore di vita.

il **danno morale** è costituito dal disagio, dal dolore, dalla sofferenza che il mobbing possono causare e che, quando sfociano in depressione o altri disturbi, finiscono col compromettere anche le relazioni sociali ed affettive.

Il **danno esistenziale** è rappresentato dal peggioramento oggettivo delle condizioni di vita della persona e della sua famiglia, venendo meno il diritto di vivere la propria vita senza disagi e con la piena facoltà di disporre del proprio tempo e delle proprie energie.

Dal punto di vista giuridico il mobbing può avere rilevanza sul piano civile ed amministrativo, ma anche di natura penale.

Ad oggi, la difficoltà maggiore in sede giudiziale è rappresentata dalla necessità di dimostrare il rapporto di causalità tra vessazioni subite e danni alla persona.

Per un maggior approfondimento dei temi trattati invitiamo a consultare la relazione integrale