

Un male oscuro chiamato mobbing

di Dorina Cocca e Tiziano Argazzi [*]

Introduzione

In uno dei precedenti numeri di questo periodico^[1] è stato affrontato il tema del sopruso lavorativo, comunemente conosciuto come mobbing, un fenomeno che spazia dalle minacce alla discriminazione; dall'abuso di potere alla violenza fisica e verbale. Il sopruso lavorativo – viene ricordato nell'articolo – ha effetti devastanti sulla persona colpita; i danni sono psicologici e fisici; si manifestano con pesanti sintomi psicosomatici, stati depressivi o ansiosi, tensione continua ed incontrollata con limitazione della vita relazionale.

Il termine mobbing ha una derivazione anglosassone; il verbo è “to mob” che significa affollarsi intorno a qualcuno, ed anche assalire, malmenare e aggredire. Diretto derivato di una comune espressione latina, mobile vulgus (folla tumultuante), che identificava la situazione tipica di una marcia o di un evento caratterizzato dalla presenza di persone con la cattiva abitudine di muoversi in modo disordinato spingendo ed urtando i vicini.

Il dizionario Treccani ci ricorda che la parola viene usata in etologia per indicare il comportamento messo in atto da un gruppo di potenziali prede nei confronti di un predatore, per intimidirlo e dissuaderlo dall'attacco. Ed infatti il primo ad usare tale termine è stato proprio un etologo, Konrad Lorenz, all'inizio degli anni '70, per descrivere il comportamento di alcuni animali che si coalizzano contro un componente del gruppo per escluderlo ed isolarlo.

Nella sua trasposizione in ambito lavorativo, il termine assume il significato di comportamento vessatorio protratto nel tempo, messo in atto dal datore di lavoro o da uno o più colleghi (mobbers) nei confronti di un lavoratore (mobbizzato) per emarginarlo e costringerlo così ad uscire dall'ambito lavorativo.

I motivi della “persecuzione” possono essere i più svariati: razzismo, diversità religiosa o culturale, rispetto al gruppo prevalente, carrierismo sfrenato, gusto nel far male ad un'altra persona oppure semplicemente invidia. In quest'ultima ipotesi il mobber è in genere “il vicino di scrivania”. Il collega invidioso infatti mal sopporta il lavoratore che emerge in ragione delle sue capacità e competenze e, sentendosi minacciato (l'invidia è essenzialmente un meccanismo di difesa), lo colpisce in vari modi, prima di tutto con la delegittimazione e la maldicenza.



Oltre ai due attori principali (cioè lavoratore che subisce il mobbing ed il mobber che lo genera) nei fenomeni di mobbing è presente in genere una terza figura, lo spettatore, che non partecipa in modo diretto al conflitto ma non fa nulla per arginarlo ed anzi, con la propria indifferenza, contribuisce ad aggravarne le conseguenze tanto da dover essere considerato un vero e proprio “side mobber” cioè un fiancheggiatore del mobber.

Heinz Leymann, un'autorevole studioso del fenomeno, ha riscontrato una stretta correlazione fra le ricerche di Lorenz ed i comportamenti umani che identificano il mobbing. Per lo studioso il mobbing è una forma di “terrore psicologico” generato da un atteggiamento ostile e non etico posto in essere in forma sistematica, non occasionale od episodica, da una o più persone, nei confronti di un solo individuo, il quale si ritrova indifeso e fatto oggetto di una serie di iniziative vessatorie e persecutorie.

Per qualificarsi come mobbing, tali iniziative debbono essere ricorrenti (almeno una volta alla settimana) e protratte nel tempo (per almeno sei mesi). La frequenza e la durata del comportamento ostile del mobber nei confronti del mobbizzato genera in quest'ultimo, uno stato di profonda sofferenza mentale, psicosomatica e sociale con gravi ripercussioni anche sul piano relazionale^[2].



Mobbing le dimensioni del fenomeno

L'identikit del mobbizzato (Fonte Ispesl)

I lavoratori interessati dal fenomeno sono poco più di un milione e mezzo su quasi 22 milioni di occupati. Il mobbing è più presente al Nord (65%) e colpisce maggiormente le donne (52%). La categoria più esposta è quella dei diplomati (52%) seguita poi dai laureati (24%).

Il mobbing non interessa solamente gli impiegati ma anche gli operai e nello specifico anche quelli addetti alle mansioni più semplici.

La produttività di chi subisce fenomeni di soprusi sul lavoro cala all'incirca del 70%. Per quanto riguarda la durata delle azioni mobbizzanti: nel 27% dei casi dura da sei a 12 mesi, il 40% ha una durata compresa fra 12 e 24 mesi ed il 30% oltre i 24 mesi.

Ogni anno sono 2.500 le persone che si rivolgono ad Associazioni antimobbing ed 800 i casi reali di violenza sul lavoro riconosciuti nello stesso periodo.

In Italia il mobbing sta assumendo proporzioni significative e per molti aspetti allarmanti in ciò accentuato anche dalla crisi economica e la crescente disoccupazione che diventano fardelli sempre più pesanti per quei lavoratori che sono fatti oggetto di soprusi e sono per certi versi costretti a subirli per paura di perdere il posto di lavoro.

Nella tabella sono riportati i dati dei lavoratori italiani vittime del mobbing, cioè che hanno subito in modo reiterato e continuo violenza fisica e psicologica sul posto di lavoro.

Sempre con riguardo al mobbing lavorativo esistono vari casi che riguardano anche le donne che decidono di diventare madri. Per l'Osservatorio Nazionale Mobbing - Bossing di Roma, nel biennio 2014 - 2015, le donne che sono state licenziate o peggio costrette a dimettersi perché in gravidanza o perché diventate mamme sono state 350 mila. Quattro madri su dieci, sempre secondo le stime dell'Osservatorio, sono costrette a dimettersi a causa del "mobbing post partum".

Un fenomeno in crescita tanto da far dire a Papa Francesco che sono "troppe le donne che vengono licenziate perché incinte".

I dati molto probabilmente sono parziali e non fotografano in modo compiuto un fenomeno complesso, molto difficile da

tracciare e non supportato da una specifica legislazione nazionale.

Se poi ci si sposta nella Unione Europea si scopre che la situazione è anche peggiore. In testa alla classifica l'Inghilterra con il 16,3%, segue poi la Svezia con il 10,2%, la Francia con il 9,9%, l'Irlanda al 9,4%, la Germania con il 7,3%. In quest'ultimo Paese i danni da mobbing sono classificati come malattia professionale. In Svezia, fin dal 1992, questo sopruso è considerato una pratica illecita e socialmente dannosa tanto che il Ministero del Lavoro svedese ha emesso vari provvedimenti contro le minacce sul posto di lavoro e la vittimizzazione e la persecuzione dei lavoratori^[3].

Come è facile immaginare i costi sociali sono altissimi, al pari di quelli economici. Nel Vecchio Continente i danni (sanitari e perdita del posto di lavoro) prodotti dal mobbing hanno comportato una spesa di circa 20 miliardi di euro. E le previsioni sono molto fosche: si stima che nel 2020 lo stress da lavoro, in diretta correlazione con il mobbing, sarà la prima causa di assenza dal lavoro. Per Silvio Carlo Ripamonti ricercatore dell'Università Cattolica di Milano "il dato non deve stupire in quanto il mobbing è un comportamento che mette sullo sfondo il lavoratore, non riconoscendo più la sua identità di persona e di professionista. Ed è questa la cosa più devastante dal punto di vista psicologico"^[4].

Con questo articolo si cercherà di affrontare (anche se in breve) le cause del mobbing, molto spesso connesse con l'organizzazione aziendale, gli obblighi del datore del lavoro per circoscriverne la portata, ponendo in essere anche percorsi di benessere e performance organizzative e le tutele che possono essere messe in campo dal lavoratore.

La Coppia, il Gruppo e l'Organizzazione

Come si è detto in precedenza il mobbing si manifesta come una o più azioni prolungate nel tempo da parte di uno o più mobber per danneggiare qualcuno (il mobbizzato) in modo sistematico e con uno scopo preciso. A volte il mobber è l'azienda stessa e la tecnica persecutoria fa parte di una vera e propria strategia aziendale di riduzione, ringiovanimento o razionalizzazione del personale oppure di semplice eliminazione di un lavoratore indesiderato o ritenuto



non più funzionale.

Al riguardo giova ricordare che alla base del mobbing c'è sempre un conflitto ma non sempre un conflitto genera mobbing. Non ci sono rapporti professionali (e quindi anche lavorativi) privi di conflittualità che spesso è positiva e genera innovazione, sblocca situazioni senza apparente via d'uscita e conduce all'accordo su un'idea^[5].

Il conflitto lavorativo ed il desiderio di emergere sono elementi incoraggiati da diversi modelli manageriali. Una buona parte delle teorie del cambiamento organizzativo considerano il conflitto, ed in particolare la gestione ottimale dello stesso, come elemento cardine per un corretto funzionamento (in termini di efficacia ed efficienza) dei vari processi aziendali.

Quindi bisogna fare una netta distinzione fra conflitto positivo e conflitto negativo. Il primo porta a sviluppare le singole capacità individuali ed a migliorare i rapporti interpersonali. Il secondo invece (quello che usualmente trae origine da una cattiva organizzazione del lavoro e da una chiara assenza in seno all'azienda di efficaci percorsi di benessere organizzativo ed operativo) spesso degenera in mobbing con evidenti azioni di violenza psicologica nei confronti di uno o più lavoratori, considerati capri espiatori, e per questo spinti ai margini del gruppo, con intenti smaccatamente persecutori.

Il conflitto negativo, trova la sua genesi nella mancata o parziale integrazione tra i tre livelli dinamici che convivono in ogni rapporto di lavoro e cioè la coppia (che rappresenta il livello interpersonale), il gruppo e gli inter gruppi (il livello sociale) e l'organizzazione (il livello collettivo). Se questi tre livelli non operano in maniera armonica generano tensione che se non viene adeguatamente controllata conduce al conflitto negativo a cui sono associate varie azioni mobbizzanti che possono essere di tipo (1) disciplinare se il lavoratore viene fatto oggetto di lettere di richiamo, ripetute ed ingiustificate; (2) logistiche se viene privato di scrivania (c.d. fenomeno della scrivania vuota) e strumenti di lavoro ed anche trasferito senza motivo ad altre sedi o reparti; (3) mansionali se gli vengono affidate mansioni semplici e ripetitive e ben al di sotto di quelle ricomprese nella sua qualifica professionale oppure vengono attribuite mansioni usuranti e pericolose; (4) compressive quando a mezzo attacchi alla sua competenza professionale il lavoratore viene considerato inaffidabile ed incapace; (5) violente cioè che si manifestano con aggressioni verbali ed anche fisiche; (6) silenziose se la vittima viene di fatto esclusa dal gruppo con l'intento di indurla a licenziarsi^[6].

Da questo appare evidente che il datore di lavoro non è soggetto neutro nella lotta al mobbing. L'art. 2087 fornisce poi una chiara indicazione circa il fatto che 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^[7].

Giova anche ricordare che il citato articolo non configura per il datore una "responsabilità oggettiva". Al riguardo una recente sentenza della Suprema Corte di Cassazione stabilisce che la responsabilità per mobbing non è una responsabilità oggettiva e deve considerarsi come appartenente alla categoria della responsabilità contrattuale perché l'art. 2087 c.c. colloca tra le obbligazioni contrattuali a carico del datore anche quella di garantire l'integrità psicofisica del lavoratore. Ne discende che il datore di lavoro non risponde delle condotte persecutorie messe in atto dai colleghi della vittima o dai suoi superiori se dimostra la non imputabilità del danno^[8].

Pertanto ai fini della configurabilità della condotta lesiva del datore di lavoro sono, pertanto, rilevanti: (a) la molteplicità di comportamenti di carattere persecutorio, illeciti o anche leciti se considerati singolarmente, che siano posti in essere in modo miratamente sistematico e prolungato contro il dipendente con intento vessatorio; (b) l'evento lesivo della salute o della personalità del dipendente; (c) il nesso eziologico tra la condotta del datore o del superiore gerarchico e il pregiudizio all'integrità psico-fisica del lavoratore; (d) la prova dell'elemento soggettivo, cioè dell'intento persecutorio^[9].



Il mobbing, un problema sempre più complesso

Fino ad un decennio fa il fenomeno era principalmente di tipo emozionale, cioè legato ad un rapporto conflittuale fra lavoratore e superiore gerarchico che tentava di imporre potere e supremazia sul sottoposto.

Oggi invece le cose si sono complicate. Le tipologie di mobbing messe in atto dall'attore sono sempre più spesso di tipo "combinato" cioè la persecuzione è la sommatoria di più azioni mobbizzanti che possono essere di tipo verticale, orizzontale, ascendente, discendente e strategico.

A queste deve aggiungersi il mobbing diretto ed indiretto. Nel primo caso i comportamenti persecutori sono diretti esclusivamente alla vittima, nella seconda ipotesi invece le azioni vessatorie si riverberano anche su ambiente di lavoro, amici e famiglia. In particolare le conseguenze sul nucleo familiare possono arrivare ad essere molto gravi fino a determinare un'azione di reazione da parte della famiglia medesima che si trova ad essere minacciata dalle tensioni e frustrazioni che il mobbizzato scarica nel contesto familiare^[10].

Ma anche la vita di relazione subisce gravi ripercussioni, dovute alla forte situazione di disagio in cui si trova il mobbizzato, che diventa totalizzante, determinando una progressiva caduta d'interesse per i contatti sociali e le relazioni tradizionali^[11].

La situazione descritta ha sicuramente tratto linfa vitale dai profondi cambiamenti che hanno interessato il mondo del lavoro. New economy, tramonto del “posto fisso”, crescita esponenziale dei contratti di lavoro atipici e dei rapporti di lavoro a tempo determinato e di quelli di tipo autonomo e, da ultimo, una allarmante diffusione dei voucher non sono che alcuni esempi di questa situazione. Rosalba Gerli, psicologa e psicoterapeuta, è arrivata a sostenere che il lavoro è oggi “maltrattato come sempre più spesso sono maltrattate le persone al lavoro”^[12].

Nelle Società tecnologicamente avanzate si è verificato un incremento vertiginoso delle situazioni mobbizzanti tanto che La Repubblica.it titolava, oltre un decennio fa, il “mobbing prospera nella new economy”, con sottotitolo parimenti esplicito: “spesso le vessazioni sui lavoratori si accoppiano al tecno-stress”. Le gerarchie così diventano più spietate, sfruttando anche il senso di frustrazione degli impiegati costretti a ore di lotta con macchine e sistemi. Si potrebbe quasi dire che il viaggio del mobbing è tutto contromano nella veloce autostrada della new economy, popolata sempre meno di persone e sempre più di risorse e di capitale umano^[13].

Non tutti però la vedono in questo modo. Ad esempio Domenico De Masi, sociologo del lavoro, sostiene che “il mobbing non sia una degenerazione del sistema, ma un aspetto dell’attuale organizzazione del lavoro” e “finché non si trovano nuove regole l’unica arma per difendersi è l’ironia”.

Invece per Antonio Casilli, studioso di trasformazioni del lavoro, il mobbing è un fenomeno strettamente legato all’attuale organizzazione del sistema produttivo, strettamente correlato ai cambiamenti intervenuti all’interno dell’organizzazione del lavoro e per questo è diventato una proprietà emergente del sistema-impresa.

Per altri invece il mobbing è un prodotto tipico della concertazione. L’introduzione di forme nuove di relazioni sindacali, quali la concertazione, hanno sicuramente indebolito il ruolo delle organizzazioni sindacali nei luoghi di lavoro. Inoltre le vertenze collettive hanno lasciato il posto alla “contrattazione individuale” fra lavoratore e datore di lavoro con ciò piegando ogni esigenza fino a ieri rivendicabile attraverso il conflitto organizzato e collettivo, al supremo interesse della competitività portata a livello individuale^[14].

Cosa può fare il lavoratore per tutelarsi

Non esistono formule miracolose di contrasto al mobbing. È comunque certo che il lavoratore mobbizzato, provato nel fisico e nel morale, rischia di commettere passi falsi che possono compromettere maggiormente il suo benessere. Il primo consiglio è comunque quello di “pensare positivo” e di non prendere decisioni non adeguatamente ponderate, che potrebbero causare danni irreversibili.

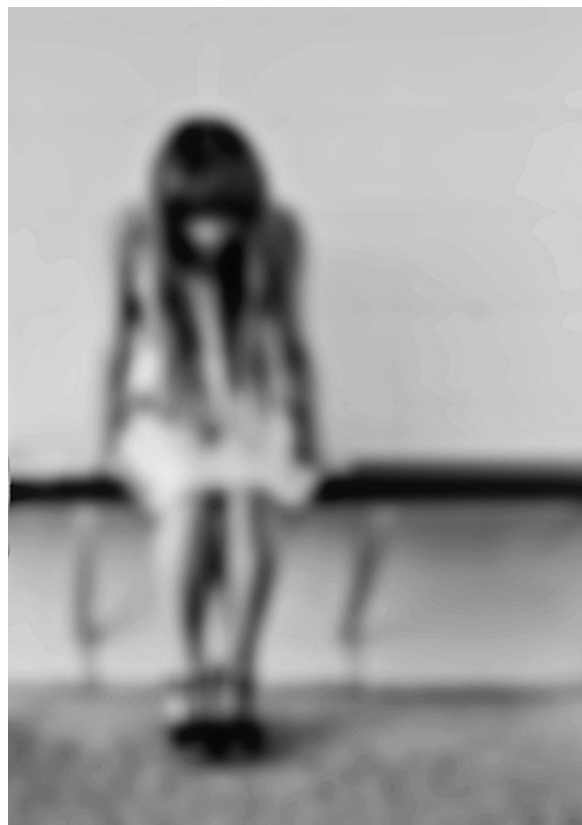
Prima di fare delle scelte, che potrebbero rivelarsi controproducenti, diventa fondamentale chiedere aiuto e raccogliere ed annotare ogni possibile prova che avvalorino i comportamenti mobbizzanti. Ciò anche perché una recente sentenza della Suprema Corte di Cassazione ha stabilito che compete al lavoratore dimostrare, ex art. 2697 cod. civ., che si è in presenza di un vero e proprio intento persecutorio che deve però essere sistematico e prolungato nel tempo e non invece trattarsi di un “normale conflitto lavorativo” che come detto in precedenza è fisiologico in ogni rapporto^[15].

Le tutele per il lavoratore che si sente mobbizzato sono comunque parecchie e spaziano da quelle attinenti all’ambito lavorativo a quelle giudiziarie (civili e penali). La prima cosa da fare, come già in precedenza evidenziato, è comunque ricordare al datore, in modo formale, direttamente o per il tramite delle rappresentanze sindacali, che su di lui incombe (ex art. 2087 cod. civ.) l’obbligo di protezione della persona fisica e della personalità morale del lavoratore. Ciò sta a significare che il datore medesimo deve attuare tutte le misure idonee affinché il lavoratore, nell’eseguire la prestazione lavorativa, non incorra in alcun pericolo per la propria integrità psicofisica.

Poi chi si ritiene vittima del mobbing deve rivolgersi con immediatezza ad uno dei tanti sportelli di “Assistenza ed ascolto mobbing” che sono attivi in quasi tutte le città, molto spesso presso le Aziende Sanitarie Locali od anche in sede sindacale. Dal 1996 è anche attiva “Prima” una Associazione contro Mobbing e Stress psico sociale che ha sede a Bologna ed è presieduta da Harald Ege che viene indicato come il principale studioso in Italia del fenomeno del mobbing ed autore di vari libri che approfondiscono la tematica prendendo spunto dai lavori di Leymann contestualizzandoli.

Se poi il comportamento del mobber è riconducibile ad azioni penalmente rilevanti come minacce, molestie, maltrattamenti anche verbali, diffamazione, lesione ingiusta della propria competenza e capacità professionalità, o se ha provocato una vera e propria malattia, fisica o psichica, la vittima può denunciare l’accaduto all’autorità penale competente e presentare una denuncia per mobbing. Inoltre, in sede civile il lavoratore che ha subito tale violenza può richiedere un risarcimento dei danni patiti.

Quindi nell’attesa che il diritto positivo definisca e disciplini in modo compiuto la materia, anche in relazione alle conseguenze penali, è necessario mantenere alta la guardia, non cedere allo sconforto e cercare sinergie con i colleghi di lavoro. Tutto questo si riassume in



una parola, egoaltruismo^[16], cioè altruismo inteso come mutuo rispetto di ogni individuo verso l'altro, elemento necessario per il benessere comune anche perché in un ambiente dove prevale il malessere nessuno si trova a proprio agio. Negare il fenomeno oppure farne oggetto di ironia sulla sua reale entità potrebbe causare un aggravamento di quel male oscuro che è il mobbing. ■

Note

[1] Lavoro@Confronto - Numero 12 - Novembre/Dicembre 2015. Gianna Elena De Filippis: Riflessioni, prospettive e stimoli avanguardisti per una legge italiana, inesistente, contro il sopruso sul posto di lavoro;

[2] Prevention & Research - 14.11.2011 "Mobbing - rischi e prevenzione di un fenomeno in crescita": A causa dell'alta frequenza e della lunga durata del comportamento ostile, questa forma di maltrattamento determina considerevoli sofferenze mentali, psicosomatiche e sociali. Dunque il mobbing favorisce l'insorgenza di patologie quali: disturbo dell'adattamento cronico, disturbo post-traumatico da stress cronico (PTSD) con ansia, depressione, cefalea, vertigini, eruzioni cutanee, tachicardia, ipertensione arteriosa, gastrite, ulcera e tante altre;

[3] Luisa Lerda La tutela giuridica del mobbing in Italia;

[4] Il Giornale.it - 1.02.2016 Jobs Act, cresce più il mobbing del lavoro;

[5] Conoscere, comprendere e reagire al fenomeno del mobbing di Tiziana Bartalucci;

[6] Queste sono solo alcune delle azioni mobbizzanti che possono essere poste in essere nei confronti di un lavoratore. Secondo alcuni autori si concretizza mobbing quando coesistono almeno quattro delle seguenti situazioni: (a) marginalizzazione dall'attività lavorativa, (b) svuotamento delle mansioni, (c) mancata assegnazione dei compiti lavorativi con inattività forzate, (d) mancata assegnazione degli strumenti di lavoro, (e) ripetuti trasferimenti non giustificati, (f) prolungata attribuzione di compiti dequalificanti rispetto al profilo professionale posseduto, (g) prolungata attribuzione di compiti esorbitanti o eccessivi anche in relazione a eventuali condizioni di handicap psicofisici, (h) impedimento sistematico e strutturale ad accesso a notizie, (i) inadeguatezza strutturale e sistematica delle informazioni inerenti l'ordinaria attività di lavoro, (l) esclusione reiterata del lavoratore rispetto ad iniziative formative di riqualificazione ed aggiornamento professionale ed (m) esercizio esasperato ed eccessivo di forme di controllo.

[7] La Costituzione all'art. 32 riconosce e tutela la salute come un diritto fondamentale dell'uomo, all'art.35 tutela il lavoro in tutte le sue forme e applicazioni e all'art. 41 stabilisce che l'attività economica privata non possa svolgersi in contrasto con l'utilità sociale o in modo da recare danno alla sicurezza, alla libertà ed alla dignità umana.

[8] Cass. Civ. Sez. Lav. sentenza del 03/03/2016 n. 4222;

[9] Cass. Civ. Sez. Lav. sentenza del 04/06/2015 n. 11547;

[10] Harald Ege definisce tale forma di mobbing "doppio Mobbing"

[11] Mobbing: le linee generali di un fenomeno complesso di Laura Orsini. Aran Newsletter n. 6/2002;

[12] Crisi lavoro psicopatologia mobbing. Articolo pubblicato sul sito www.nuove-sinergie.it

[13] Mob, mobber e mobbing di Fausto Nisticò;

[14] Pierpaolo Leonardi, Identità collettiva del movimento dei lavoratori e mobbing. Proteo n. 2 - 2000

[15] Cassazione Civile, Sez. Lav., Sent. 27 gennaio 2017, n. 2142. Per configurare l'intento persecutorio che è alla base del mobbing debbono ricorrere contemporaneamente i seguenti elementi: a) una serie di comportamenti di carattere persecutorio - illeciti o anche leciti se considerati singolarmente - che, con intento vessatorio, siano posti in essere contro la vittima in modo miratamente sistematico e prolungato nel tempo, direttamente da parte del datore di lavoro o di un suo preposto o anche da parte di altri dipendenti, sottoposti al potere direttivo dei primi; b) l'evento lesivo della salute, della personalità o della dignità del dipendente; c) il nesso eziologico tra le descritte condotte e il pregiudizio subito dalla vittima nella propria integrità psico-fisica e/o nella propria dignità; d) l'elemento soggettivo, cioè l'intento persecutorio unificante di tutti i comportamenti lesivi (Cass. 17698 del 2014);

[16] Fabio Gambaro, articolo Egoaltruismo tratto da La Repubblica 19.05.2013. Il termine è stato coniato dopo l'intervista fatta a Philippe Kourilsky, professore d'immunologia molecolare al Collège de France, membro dell'Accademia delle Scienze e presidente onorario dell'Institut Pasteur.

[*] Dorina Cocca e Tiziano Argazzi in servizio presso la sede di Rovigo dell'Ispettorato Territoriale del Lavoro di Ferrara Rovigo.

Le considerazioni contenute nel presente intervento sono frutto esclusivo del pensiero personale degli Autori e non hanno



carattere in alcun modo impegnativo per l'Amministrazione di appartenenza.