

MOBBING in pillole

QUANDO
L'AMBIENTE DI LAVORO
DIVENTA
UN LUOGO INVIVIBILE

a cura di

Francesco **ANDARIVIENI**
Celestina **BAROVERO**
Lucia **VITALI**
Anna Maria **VOLPE**

“... Indubbiamente cattivo è colui che, abusando del proprio ruolo di potere e prestigio, commette ingiustizia e violenza a danno dei suoi simili; infinitamente più cattivo è colui che, pur sapendo dell'ingiustizia subita da un suo simile, tacendo acconsente a che l'ingiustizia venga commessa.”

(Einstein, in A. Einstein/S. Freud – Perché la guerra – Ed. Boringhieri, 1981)

Questo opuscolo è stato realizzato nell'ambito dei progetti di produttività e di miglioramento dei servizi del 2008.

Un ringraziamento particolare alla Direzione di Amministrazione che nel promuovere il presente progetto ci ha dato la possibilità di approfondire lo studio di un fenomeno che coinvolge quotidianamente milioni di lavoratori.

Con l'auspicio di aver dato una piccola idea su che cosa significa il 'Mobbing'.

COS'È IL MOBBING



Si definisce *mobbing* – dal verbo inglese “to mob” (che significa “assalto di gentaglia o plebaglia”) e dal latino “mobile vulgus” (che significa appunto “il movimento della gentaglia”) – l’“**aggressione**” della gentaglia d’ufficio nei confronti del novellino, del più bravo e del più ambizioso.

Nella sua trasposizione in ambito lavorativo, la parola mobbing assume il significato di **pratica vessatoria, persecutoria** o, più in generale, di **violenza psicologica perpetrata dal datore di lavoro o da colleghi nei confronti di un lavoratore** per costringerlo alle dimissioni o comunque a uscire dall’ambito lavorativo, per ragioni di concorrenza, gelosia, invidia o di altro comportamento o sentimento socialmente deprecabile.

Gli elementi identificativi del mobbing sono:

- la presenza di almeno due soggetti, il **mobber** ed il **mobbizzato**, che entrano in contrasto tra loro;
- l’**attività vessatoria continua e duratura**;
- lo **scopo** di isolare la vittima sul posto di lavoro per allontanarla definitivamente o comunque impedirle di esercitare un ruolo attivo sul lavoro.

CURIOSITA'

In etologia, il termine **mobbing** indica il comportamento di alcune specie animali consistente nel circondare minacciosamente un membro del gruppo al fine di allontanarlo dal gruppo stesso.

LA DEFINIZIONE DEL MOBBING NELLA PSICOLOGIA E SOCIOLOGIA DEL LAVORO

Il **mobbing**, prima di assumere rilevanza giuridica, è stato oggetto di ampi studi in ambito medico da parte di sociologi e psicologi del lavoro.

Heins Leymann, psicologo e psichiatra di origine tedesca, vissuto in Svezia, definisce il mobbing sul lavoro: *“una forma di terrorismo psicologico che implica un atteggiamento ostile e non etico posto in essere in forma sistematica da uno o più soggetti, di solito nei confronti di un unico individuo che, a causa di tale persecuzione, si viene a trovare in una condizione indifesa e diventa oggetto di continue attività vessatorie e persecutorie che ricorrono con frequenza sistematica nell'arco di un periodo di tempo non breve, causandogli considerevoli sofferenze mentali, psicosomatiche e sociali”*.

Harald Ege¹, psicologo del lavoro e specialista in relazioni industriali del lavoro, maggior esperto in Italia di mobbing, definisce così il fenomeno: *“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, a lungo andare, accusa disturbi psicosomatici, relazionali e dell'umore che possono portare anche a invalidità psicofisiche permanenti”*.

¹ Ad opera di Ege si è costituita a Bologna “PRIMA”, la prima Associazione Italiana contro Mobbing e Stress Psico-sociale, un'organizzazione no profit che, oltre a dare il via all'assistenza alle vittime del mobbing, ha redatto anche la prima ricerca statistica sul mobbing in Italia, pubblicata poi da Ege nel 1998.

DI INTERESSE

Ege arriva a definire il **mobbing** come una vera e propria *“guerra sul lavoro”*.

Per l'autore, infatti, molti fattori in una situazione di mobbing evocano l'immagine di una guerra: prima di tutto i comportamenti ostili ed aggressivi del **mobber**, le ingegnose strategie di attacco, la ricerca delle alleanze influenti. Anche il **mobbizzato**, dall'altra parte, nella sua reazione attiva o passiva, si comporta come una roccaforte assediata, tentando sortite, progettando tattiche difensive e subendo ingenti perdite. Inoltre ci sono gli **spettatori** del mobbing, a volte estranei al conflitto, ma più spesso apparentemente neutrali, impegnati in realtà a fungere da abili spie al servizio dell'una o dell'altra parte.

ATTENZIONE

Bisogna non confondere una generica forma di disagio o un conflitto normale con i sintomi del mobbing: si parla di mobbing solo in presenza di **persecuzioni sistematiche ripetute ed oggettivamente documentate**. Il mobbing va quindi distinto dalle controversie che si verificano quotidianamente nell'ambito del lavoro.

Gli studiosi distinguono il mobbing dal **“bullismo”** studentesco o dal **“nonnismo”** militare perché mentre queste ultime forme di aggressione sono fortemente caratterizzate da atti di violenza o minaccia fisica, il mobbing sul posto di lavoro raramente sfocia in violenza fisica ma è caratterizzato da *“comportamenti subdoli e molto più sofisticati”*.

TIPOLOGIE DI MOBBING

Sulla base del soggetto mobbizzante, possiamo classificare il mobbing in:

- **MOBBING VERTICALE** l'attività vessatoria è posta in essere da parte del datore di lavoro o da un superiore gerarchico
- **MOBBING ORIZZONTALE** la violenza psicologica proviene da parte di colleghi di lavoro o addirittura da soggetti subordinati gerarchicamente alla vittima (in questo caso, alcuni autori parlano di *mobbing ascendente o dal basso verso l'alto*)
- **MOBBING COLLETTIVO** comune strategia che vede il datore di lavoro come "ispiratore" ed i colleghi come "esecutori"
- **BOSSING** è il mobbing verticale praticato dai superiori e si configura come una strategia aziendale per eliminare lavoratori senza destare dei "casi sindacali o legali". Accade spesso nel corso di ristrutturazioni aziendali o di fusioni



In base alla motivazione, si distingue in:

- **MOBBING EMOZIONALE** tipologia correlata a motivazioni personali e cattivi rapporti interpersonali (gelosie, arrivismo, pratiche illecite, personalità paranoiche, ecc.)
- **MOBBING STRATEGICO** corrisponde ad un preciso disegno di esclusione di un lavoratore da parte della stessa azienda, che, con tale azione premeditata e programmata, intende realizzare un ridimensionamento delle attività di un determinato lavoratore o il suo allontanamento dal lavoro

I PARAMETRI CHE INDIVIDUANO IL MOBBING

Secondo Ege per accertare la effettiva presenza del mobbing, occorre considerare i seguenti sette parametri:

- **AMBIENTE LAVORATIVO** la vicenda conflittuale deve avvenire sul posto di lavoro
- **FREQUENZA** la frequenza degli attacchi e dei comportamenti ostili deve essere almeno di alcune volte al mese (almeno una volta a settimana, secondo la definizione di Leymann)
- **DURATA** la durata del conflitto deve protrarsi per almeno sei mesi, si può considerare anche un limite di soli tre mesi nel caso in cui la frequenza degli attacchi sia quotidiana e le azioni siano dotate di particolare forza conflittuale e carica persecutoria
- **TIPO DI AZIONI** le azioni condotte dagli aggressori devono essere riconducibili ad almeno due delle cinque tipologie di comportamenti "mobbizzanti" (vedi pag. 12)
- **DISLIVELLO TRA GLI ANTAGONISTI** la condizione di mobbing prevede che ci sia dislivello di potere tra i due protagonisti della vicenda conflittuale, con la conseguenza che la vittima si viene a trovare sempre in una condizione di svantaggio
- **ANDAMENTO SECONDO FASI SUCCESSIVE** il mobbing risulta essere un vero e proprio processo che evolve gradualmente nel tempo secondo determinate tappe (le cosiddette fasi del mobbing)
- **INTENTO PERSECUTORIO** la volontà di danneggiare la vittima può essere motivata da uno scopo politico e di strategia aziendale ma anche da fattori emozionali inconsci come sentimenti di rivalsa e invidia o fattori caratteriali favoriti da alcuni tratti di personalità

LE FASI DEL MOBBING

IL MODELLO LEYMANN

Il primo a parlare di *fasi* del mobbing è stato **Leymann**; il suo modello è composto dalle seguenti **quattro fasi**:



I FASE: IL CONFLITTO QUOTIDIANO

La situazione conflittuale tra colleghi, tendenzialmente normale nei luoghi di lavoro, può costituire la base di partenza per il mobbing. La vittima comincia ad avvertire disagio.

II FASE: L'INIZIO DEL MOBBING E DEL TERRORE PSICOLOGICO

La situazione conflittuale matura e diventa continuativa trasformandosi in mobbing vero e proprio. Si radicalizzano i ruoli degli attori: il **mobber** e il **mobbizzato**.

III FASE: ERRORI E ABUSI ANCHE NON LEGALI DELL'AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE

La **situazione di mobbing diviene di pubblico dominio**. La vittima comincia a manifestare cali di rendimento. La maggior parte delle volte, l'Ufficio del Personale non comprende la situazione e comincia a considerare la vittima un elemento dannoso e dispendioso per l'Amministrazione; decide, quindi, di eliminarlo, ricorrendo anche ad inganni e procedure ai limiti della legalità.

IV FASE: L'ESCLUSIONE DAL MONDO DEL LAVORO

Il mobbing raggiunge il suo scopo: la vittima viene allontanata dall'ambiente di lavoro **attraverso vari mezzi** (dimissioni, licenziamento, prepensionamento, ecc.).

IL MODELLO EGE

Ege ha rivisitato e adattato alla situazione italiana il modello di Leymann, proponendo una versione a **sei fasi** più una sorta di pre-fase detta "**condizione zero**" che non è ancora mobbing ma ne costituisce il presupposto:

LA "CONDIZIONE ZERO" O CONDIZIONE PREDISPONENTE

Si tratta di una pre-fase normalmente presente in Italia ma sconosciuta nella cultura nord-europea: il **conflitto aziendale fisiologico**, normale ed accettato.

I FASE: IL CONFLITTO MIRATO

E' la prima fase del mobbing in cui **si individua** una vittima che diventa il "**capro espiatorio**" sul quale si veicola la conflittualità generalizzata.

II FASE: L'INIZIO DEL MOBBING

Corrisponde alla 2° fase del modello di Leymann: gli **attacchi da parte del mobber** non causano ancora sintomi o malattie di tipo psico-somatico sulla vittima, ma tuttavia le suscitano un senso di disagio e fastidio.

III FASE: PRIMI SINTOMI PSICO-SOMATICI

La vittima manifesta i primi **problemi di salute** e questa situazione può protrarsi per lungo tempo: senso di insicurezza, panico, insorgere dell'insonnia e problemi digestivi.

IV FASE: ERRORI ED ABUSI DELL'AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE

Corrisponde alla 3° fase di Leymann, per cui il **caso di mobbing diventa pubblico** e spesso viene favorito dagli errori di valutazione da parte dell'Ufficio del Personale.

V FASE: SERIO AGGRAVAMENTO DELLA SALUTE PSICO-FISICA DELLA VITTIMA

In questa fase il mobbizzato entra in una situazione di vera **disperazione**, di solito soffre di forme depressive più o meno gravi e si cura con psicofarmaci e terapie, che hanno solo un effetto palliativo in quanto il problema sul lavoro non solo resta, ma tende ad aggravarsi.

VI FASE: ESCLUSIONE DAL MONDO DEL LAVORO

Corrisponde alla 4° fase di Leymann ed implica l'**uscita della vittima dal mondo del lavoro** tramite dimissioni volontarie, licenziamento, ricorso al prepensionamento ed addirittura richiesta di malattia professionale e pensione di invalidità, oppure svilupperà manie ossessive quali l'omicidio o la vendetta sul mobber.

IL DOPPIO MOBBING

Contestualmente allo svilupparsi delle varie fasi del mobbing lavorativo si sviluppa, secondo Ege, anche il mobbing tra le mura domestiche, il cosiddetto "doppio mobbing", ossia quell'insieme di vessazioni che la vittima subisce dalla propria famiglia e/o amici in aggiunta alle persecuzioni lavorative.

Succede, infatti, molto spesso che il mobbizzato tende a sfogare le frustrazioni e la rabbia accumulate sul luogo di lavoro nella propria cerchia familiare ed amicale.

L'assorbimento familiare dello stress da mobbing non avviene, però, all'infinito ed in effetti ben presto subentrano fenomeni di intolleranza che portano gradualmente all'isolamento del mobbizzato anche nell'ambito familiare. Il mobbing a cui è sottoposta la vittima è raddoppiato in quanto non è solo presente in ufficio, ma, con altre modalità, è presente anche in famiglia.

Si tratta di una situazione particolarmente evidente in Italia dove il ruolo sociale della famiglia è ancora molto forte, diversamente da quanto accade nei paesi nordici dove il legame dell'individuo verso la famiglia, soprattutto quella di origine, tende ad affievolirsi molto presto.

LE AZIONI DEL MOBBING

I COMPORTAMENTI OSTILI DI LEYMANN

Sulla base degli studi svolti in Svezia e grazie ad un questionario da lui stesso formulato, il LPPT (Leymann Inventory of Psicologica Terror), Leymann ha individuato **45 comportamenti ostili** determinanti il processo di mobbing, suddivisi nelle seguenti cinque categorie:

- **ATTACCHI ALLA POSSIBILITA' DI COMUNICARE:** la vittima subisce una forte e costante limitazione alle possibilità di comunicare con i colleghi oltre ad un impedimento sistematico e strutturale all'accesso a notizie inerenti il lavoro.
- **ATTACCHI ALLE RELAZIONI SOCIALI:** l'esclusione diventa fisica, in quanto il lavoratore viene spesso trasferito in luoghi isolati, dove la comunicazione e l'ascolto dei dialoghi diventano impossibili.
- **ATTACCHI ALL'IMMAGINE SOCIALE:** il mobbizzato è oggetto di ripetute offese sia sul piano lavorativo che privato.
- **ATTACCHI ALLA QUALITÀ DELLA SITUAZIONE PROFESSIONALE:** il lavoratore riceve direttive notevolmente al di sotto o al di sopra della propria qualifica professionale, oppure prive di senso.
- **ATTACCHI ALLA SALUTE:** si costringe la vittima a fare lavori che nuocciono alla salute, gli si affidano mansioni gravose o pericolose, lo si confina in luoghi insalubri.



GLI ATTACCHI MOBBIZZANTI DI EGE

Ege, in base agli studi fatti sulla realtà italiana, ha classificato i cosiddetti "attacchi mobbizzanti" in cinque categorie:

- **NEGAZIONE DEGLI ATTI UMANI** (si impedisce alla vittima di comunicare con i

colleghi di lavoro);

- **ISOLAMENTO SISTEMATICO** (si pone la vittima lontano dai colleghi);
- **DEMANSIONAMENTO** o privazione assoluta di qualsiasi mansione;
- **ATTACCHI ALLA REPUTAZIONE** della persona (con riguardo alle opinioni politiche o alla vita privata);
- **VIOLENZA O MOLESTIE SESSUALI** (seppure molto più raramente).

I COMPORTAMENTI MOBBIZZANTI PER LA CASSAZIONE

La **Suprema Corte** (Relazione tematica n. 142 del 10/11/2008), ha sottolineato che le forme che il mobbing può assumere sono diverse e possono consistere in:

- pressioni o molestie psicologiche;
- calunnie sistematiche;
- maltrattamenti verbali ed offese personali;
- minacce od atteggiamenti miranti ad intimorire ingiustamente od avvilire, anche in forma velata ed indiretta;
- critiche immotivate ed atteggiamenti ostili;
- delegittimazione dell'immagine, anche di fronte a colleghi ed a soggetti estranei all'impresa, ente od amministrazione;
- esclusione od immotivata marginalizzazione dall'attività lavorativa ovvero svuotamento delle mansioni;
- attribuzione di compiti esorbitanti od eccessivi, e comunque idonei a provocare seri disagi in relazione alle condizioni fisiche e psicologiche del lavoratore;
- attribuzione di compiti dequalificanti in relazione al profilo professionale posseduto;
- impedimento sistematico ed immotivato all'accesso a notizie ed informazioni inerenti l'ordinaria attività di lavoro;
- marginalizzazione immotivata del lavoratore rispetto ad iniziative formative, di riqualificazione e di aggiornamento professionale;
- esercizio esasperato ed eccessivo di forme di controllo nei confronti del lavoratore, idonee a produrre danni o seri disagi;
- atti vessatori correlati alla sfera privata del lavoratore, consistenti in discriminazioni.

GLI ATTORI DEL MOBBING

Il processo di Mobbing coinvolge tre principali categorie di attori:

- il **MOBBIZZATO** (o mobber passivo)
- il **MOBBER** (o mobber attivo)
- gli **SPETTATORI** (co-mobber o side-mobber)



IL MOBBIZZATO

Il **mobbizzato** è il soggetto designato di sistematiche, frequenti e continue angherie e persecuzioni attuate allo scopo di privare la vittima delle funzioni esercitate nell'ambito dell'organizzazione lavorativa.

Le umiliazioni, le offese, le dicerie, riguardano non solo la vita lavorativa, ma vanno a investire anche la vita privata della vittima, che spesso viene criticata o addirittura sabotata, il suo ruolo declassato e le sue capacità personali e professionali messe in discussione.

ALCUNE POSSIBILI TIPOLOGIE

- il **distratto**, è colui che non si accorge che la situazione attorno a sé è cambiata e quindi non riesce a valutarla in modo corretto e realistico;
- il **paranoico**, è colui che vive il suo ambiente in quanto pericoloso per sé al punto da considerare sia l'organizzazione dell'ufficio che i suoi colleghi come intenti e dediti a danneggiarlo;
- il **severo**, è la persona che mantiene sempre le sue regole in modo rigido in ogni circostanza pretendendo che anche gli altri facciano lo stesso;
- il **presuntuoso** è chi pensa di essere molto più di ciò che è o che fa in realtà;
- l'**introverso** è colui che ha evidenti difficoltà nei rapporti interpersonali.

IL MOBBER

Il **mobber** è colui che inizia e continua l'attacco.

Può avere diversi motivi per perpetrare il mobbing: paura di perdere il lavoro o la posizione duramente guadagnata o di essere surclassato ingiustamente da qualcun altro più giovane o, semplicemente, più simpatico; ansia di carriera che porta a frantumare qualsiasi ostacolo, vero o presunto, gli si pari davanti; semplice antipatia o intolleranza verso qualcuno con cui è costretto a convivere diverse ore al giorno.

ALCUNE POSSIBILI TIPOLOGIE

- l'**istigatore**, è colui che è sempre alla ricerca di cattiverie e di nuove strategie per stressare e distruggere la sua vittima. E' la tipica persona che mobbizza di proposito e che probabilmente si diverte nel farlo (potrebbe essere considerato il mobber classico);
- il **causale**, è colui che è risultato vincitore di un normale conflitto e del tutto inconsciamente continua la lotta con lo scopo di distruggere completamente la vittima. Paradossalmente, queste persone non si rendono conto di quello che stanno facendo sulle loro vittime e sono le prime a mostrarsi incredule di fronte agli sviluppi della situazione;
- il **collerico** deve al suo carattere l'impossibilità di frenare i suoi impulsi e controllare i suoi sentimenti negativi verso qualcuno; è intollerante verso le mancanze degli altri e sfoga facilmente i suoi umori verso i colleghi che gli stanno intorno;
- il **sadico** è colui che prova piacere a tormentare gli altri e perciò si organizza programmando le sue azioni in modo che queste quasi mai sono lasciate al caso, ma sono ponderate per raggiungere gli obiettivi che lo stesso si pone;
- il **leccapiedi** è un tipo meschino che fa il tiranno verso i suoi sottoposti e si comporta invece da schiavo con il suo capo, distribuisce "calci e pugni" ai colleghi per ostentare la sua forza soprattutto se teme la loro competizione;
- il **carrierista** cerca con tutti i mezzi di fare carriera senza mostrare alcuno scrupolo e pietà verso le vittime e le persone che egli calpesta sulla strada pur di raggiungere i suoi obiettivi; non ama la collaborazione sociale e si mostra preoccupato solo di sé.

GLI SPETTATORI

Un ruolo importante nel processo di mobbing spetta ai cosiddetti "**spettatori**", cioè coloro che non sono direttamente coinvolti nel processo di mobbing ma lo vivono di riflesso, rimanendo il più delle volte passivi di fronte al suo manifestarsi.

SI POSSONO CLASSIFICARE IN TRE CLASSI

- i **side-mobber** sono quelli che aiutano concretamente il mobber con il loro sostegno e la loro alleanza. Ne fanno parte:
 - il **ruffiano** che è simile alla vittima servile o al mobber leccapiedi e si comporta da fedele compare dell'aggressore. Come collega è affidabile ma nel momento in cui un gruppo o un capo comincia a fare mobbing verso qualcuno, accetta la situazione ed è pronto a spalleggiare il mobber per paura di ritrovarsi allo scoperto;
 - il **falso innocente** è preoccupato della sua apparenza e si impegna anche a rimanere fedele ad una certa opinione o ad una corrente prevalente.
- gli **indifferenti** sono quelli che favoriscono il mobbing con il loro non-intervento contro le azioni distruttive del mobber. Ne fa parte il **rinunciatario** perchè odia mettersi in evidenza e cerca di non venire mai coinvolto in nulla che possa anche solo farlo sospettare di essere protagonista.
- gli **oppositori**, che cercano di aiutare la vittima o che non accettano in genere il clima di tensione e di conflitto creatosi in ufficio e cercano di conseguire una soluzione. Ne fa parte il **diplomatico**, che cerca sempre il compromesso di fronte ad un conflitto, anche se non vi è coinvolto.

LE CONSEGUENZE DEL MOBBING

Le conseguenze del mobbing si ripercuotono essenzialmente sulla vittima, che subisce i danni maggiori con problemi legati alla salute, al ruolo sociale, alle perdite relazionali ed economiche.

I costi ricadono, oltre che sul mobbizzato, anche sull'organizzazione aziendale e sull'intera società che deve sopportare le spese della malattia o del prepensionamento della vittima.



CONSEGUENZE SUI MOBBIZZATI

➤ PROBLEMI DI SALUTE

Nel corso delle varie ricerche sul fenomeno si è riscontrato come i mobbizzati, soprattutto nella fase finale, hanno problemi nei contatti sociali, difficoltà di reinserimento all'interno della società, facoltà comunicative disturbate e molte volte compare il "disturbo post-traumatico da stress". Il nervosismo causa spesso difficoltà respiratorie, problemi nell'espressione, disturbi digestivi, disturbi della sfera del sonno, disturbi alle funzioni intellettuali, difficoltà di memoria e di concentrazione.

➤ DANNI FINANZIARI

Oltre ai danni alla salute il mobbing causa alla vittima anche danni finanziari spesso di entità considerevole, in seguito al ricorso a visite mediche ripetute e alla perdita del lavoro come esito finale del processo del mobbing.

➤ DANNI DI TIPO SOCIALE

Ege sottolinea anche i danni di tipo sociale che la vittima subisce, consistenti nel crollo della propria immagine sociale e nella perdita di colleghi, amici, collaboratori o partners che non tollerano più il suo umore depressivo.

CONSEGUENZE PER L'AZIENDA/AMMINISTRAZIONE

➤ DANNI ECONOMICI

Anche per l'azienda il mobbing ha effetti devastanti, principalmente sul piano

economico.

I dipendenti mobbizzati infatti riducono notevolmente la loro prestazione lavorativa, in più accumulano molte settimane di malattia obbligando l'azienda ad investire tempo e denaro su sostituti. Inoltre occorre considerare la perdita di tempo lavorativo dei mobber che devolvono una parte della loro attività e capacità alle azioni mobbizzanti.

➤ DANNI DI IMMAGINE

Le conseguenze dannose per l'azienda investono anche il piano sociale in quanto l'immagine della ditta ne risente inevitabilmente.

I costi per l'azienda in cui si verificano casi di mobbing sono dunque altissimi.

CONSEGUENZE PER LA SOCIETÀ

Tra i costi che si sobbarca l'intera società troviamo gli oneri che l'INPS deve sostenere per le lunghe assenze dal lavoro e per i periodi di malattia a cui è costretto sempre più di frequente il mobbizzato.

Anche le Aziende Sanitarie Locali contribuiscono a sostenere le spese della vittima che è costretta a continue visite mediche e terapie. Nei casi più gravi in cui il mobbizzato subisce danni permanenti alla propria salute fisica e psichica, si ricorre all'invalidità professionale o al prepensionamento che rappresenta un costo enorme per la comunità.

Infine occorre considerare l'eventuale danno alla famiglia del mobbizzato, dove i rapporti possono deteriorarsi al punto di provocare un divorzio, il quale rappresenta un ulteriore costo per la società.

COSA DICE LA LEGGE IN MATERIA DI MOBBING ?



A livello nazionale **non ci sono disposizioni normative** specificamente rivolte a disciplinare il fenomeno del mobbing, esistono però, norme costituzionali, civilistiche, penali e specialistiche che, permettono di difendersi dai comportamenti persecutori che avvengono in ambito lavorativo.

NORME COSTITUZIONALI

Diverse sono le norme della Costituzione poste a tutela della persona in quanto tale e del lavoratore inserito nella realtà lavorativa (si vedano gli articoli 2, 3, 4, 32, 35, 36, 41 Cost.). In particolare vanno segnalati: l'**art. 32**, che riconosce la tutela della salute come diritto fondamentale dell'uomo; l'**art. 35**, che prevede la tutela del lavoro in tutte le sue forme; l'**art. 41**, che vieta lo svolgimento della attività economica privata se esercitata in contrasto con l'utilità sociale o qualora rechi danno alla sicurezza, alla libertà ed alla dignità umana.

NORME CIVILISTICHE

Sotto il profilo civilistico, occorre innanzitutto considerare il principio generale di cui all'**art. 2087 c.c.** intitolato "*Tutela delle condizioni di lavoro*", che stabilisce l'obbligo per il datore di lavoro di tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro. Tale norma pone a carico del datore di lavoro uno speciale ed autonomo obbligo di protezione della persona del lavoratore e reca una previsione particolarmente ampia ed elastica, comprensiva non solo del rispetto delle condizioni e dei limiti imposti dalle leggi e dai regolamenti per la prevenzione degli infortuni e per l'igiene del lavoro, ma anche dell'introduzione e manutenzione delle misure idonee, nelle concrete condizioni aziendali, a prevenire infortuni ed eventuali situazioni di pericolo per il lavoratore, derivanti da fattori naturali o artificiali di nocività o penosità presenti nell'ambiente di lavoro, e che possano incidere non solo sul profilo dell'integrità psico-fisica dei lavoratori, ma anche su quello della loro personalità morale.

Vi è poi l'**art. 2103 c.c.** che garantisce il diritto del lavoratore ad essere adibito alle mansioni per il quale è stato assunto o a quelle corrispondenti alla categoria superiore che ha successivamente acquisito. Il lavoratore assegnato a mansioni inferiori o lasciato del tutto inattivo può, infatti, chiedere al giudice del lavoro, non solo di accertare l'illecito e di dichiarare la nullità dell'atto datoriale invalido, ma anche di essere reintegrato nelle mansioni precedentemente svolte o in mansioni equivalenti.

E', infine, necessario richiamare l'**art. 2043 c.c.**

Tale norma stabilisce che qualunque fatto doloso o colposo che causa ad altri un danno ingiusto obbliga colui che ha commesso il fatto a risarcire il danno ed è, quindi, perfettamente applicabile alle varie configurazioni del mobbing poiché enuncia il principio generale di responsabilità e sancisce il divieto di cagionare danni ad altri.

DA SAPERE

La durata di una causa di lavoro è lunga e l'attività probatoria, **demandata al lavoratore**, è tutt'altro che agevole. La prova del mobbing, il più delle volte, può essere fornita soltanto attraverso la testimonianza di colleghi di lavoro che, in quanto tali, risultano facilmente esposti al potere intimidatorio del datore di lavoro stesso o comunque alla paura di ritorsioni di colleghi e superiori coinvolti nelle condotte vessatorie.

"Il reperimento delle varie fonti di prova risulta particolarmente difficoltoso a causa di eventuali sacche di omertà sempre presenti"

(Cassazione 8 Gennaio 2000, n. 143)

ALTRE NORME

- **Legge 20 maggio 1970, n. 300 – STATUTO DEI LAVORATORI;**
- **D. Lgs. 81/2008 – DISCIPLINA SULLA SICUREZZA SUL LAVORO;**
- **Direttiva 24 marzo 2004** del Ministero per la Funzione Pubblica, recante misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni.

IL CONTRATTO COLLETTIVO NAZIONALE DEL COMPARTO MINISTERI

L'**art. 6 del CCNL** prende atto della diffusione del fenomeno (che ricollega tra l'altro

alla flessibilità delle strutture e relativa mancanza di certezza dei ruoli, nonché al crescente clima sociale competitivo) e prevede la costituzione di un **Comitato paritetico sul fenomeno del mobbing** e l'istituzione della figura del **consigliere/consigliera di fiducia**.

Il mobbing è incluso tra i **comportamenti che possono avere un rilievo disciplinare**.

L'art. 13 del codice disciplinare Comparto Ministeri prevede:

- la sanzione disciplinare della sospensione dal servizio e dalla retribuzione fino ad un massimo di 10 giorni per i sistematici e reiterati atti o comportamenti aggressivi, ostili e denigratori che assumano forme di violenza morale o di persecuzione psicologica nei confronti di un altro dipendente;
- è stabilita poi la sanzione della sospensione dal servizio e dalla retribuzione da 11 giorni a 6 mesi per l'esercizio, attraverso sistematici e reiterati atti e comportamenti aggressivi ostili e denigratori, di forme di violenza morale o di persecuzione psicologica nei confronti di un altro dipendente al fine di procurargli un danno in ambito lavorativo o addirittura di escluderlo dal contesto lavorativo;
- infine, nel caso di recidiva nel biennio del comportamento sopra descritto, anche nei confronti di persona diversa, è prevista una sanzione espulsiva, il licenziamento con preavviso.

ATTENZIONE

Le condotte di mobbing possono integrare, nei casi più gravi, anche **responsabilità di tipo penale**.

Al riguardo si evidenziano:

- l'art. 590 c.p., *lesioni personali colpose*;
- l'art. 610 c.p., *violenza privata*;
- l'art. 594 c.p. e 595 c.p., *ingiuria e diffamazione*;
- gli artt. 609 bis c.p. e segg., *violenza sessuale*;
- l'art. 580 c.p., *istigazione al suicidio*;
- l'art. 323 c.p., *abuso d'ufficio*.

LE DIVERSE TIPOLOGIE DI DANNO RISARCIBILE

DANNO PATRIMONIALE

In linea generale è pacifica la risarcibilità del **danno patrimoniale**, che consiste nel danno emergente e nel lucro cessante che siano conseguenza diretta e immediata della condotta lesiva (art. 1223 c.c.).

DANNO ALLA PROFESSIONALITÀ

Nei casi in cui al lavoratore viene impedito il normale e completo svolgimento delle mansioni di sua competenza, o in cui questo sia comunque mortificato nelle sue capacità o aspettative professionali, è risarcibile anche il **danno alla professionalità**, che, può rilevare sia come danno patrimoniale sia come danno da immagine professionale.

DANNO MORALE

Qualora sia stata affermata la responsabilità penale del mobber, e solo in tale caso, viene riconosciuta la risarcibilità del **danno morale**, che consiste nei patemi d'animo provati dalla vittima, e del **danno alla vita di relazione** (ex artt. 2059 c.c. e 185 c.p.).

DANNO BIOLOGICO

Più controversa, ma ormai generalmente accolta, è la configurabilità e risarcibilità del cosiddetto **danno biologico** (o **danno alla salute**), di natura non patrimoniale e consiste nella menomazione dell'integrità psicofisica della persona in quanto tale.

DANNO ESISTENZIALE

Un'ulteriore categoria di danno risarcibile è il cosiddetto **danno esistenziale** che consiste nella modificazione peggiorativa dell'insieme delle attività realizzatrici della persona, nell'alterazione di quell'universo di azioni, consuetudini, affezioni, attraverso cui l'individuo costruisce la propria identità, la propria esistenza. Costituisce un danno alla qualità della vita del soggetto.

GIURISPRUDENZA E MOBBING

Alcune significative pronunce giurisprudenziali:

Tribunale di Forlì, 15 marzo 2001, per *mobbing* si deve intendere *“quel comportamento, reiterato nel tempo, da parte di una o più persone, colleghi o superiori della vittima, teso a respingere dal contesto lavorativo il soggetto mobbizzato che a causa di tale comportamento in un certo arco di tempo subisce delle conseguenze negative anche in ordine fisico da tale situazione”*.

“Non a caso il mobbing è stato definito violenza morale e non a caso il danno esistenziale appare particolarmente congeniale a tale situazione. E' la qualità della vita del lavoratore mobbizzato a risentirne principalmente, con tutte le conseguenze anche nell'ambito familiare”.

Tribunale di Lecce 20 settembre 2002, *“La violazione dell'art. 2103 c.c., assume dimensioni intollerabili ove il dipendente, ancorché senza conseguenze sulla retribuzione, sia lasciato in condizioni di forzata inattività e senza assegnazione di compiti. L'inattività forzata del lavoratore è la forma più grave di dequalificazione e demansionamento e dal demansionamento o dalla forzata inattività del lavoratore non deriva solo un danno inerente il patrimonio del soggetto, ma anche un danno relativo alla sua professionalità, intesa essa sia come lesione al “patrimonio” professionale del dipendente sia come lesione alla qualità della vita dello stesso, e quindi un danno propriamente esistenziale, che colpisce la persona in quanto tale”*.

Cass. 19 gennaio 1999, n. 475, ha stabilito che è risarcibile il danno derivato al dipendente da un comportamento illegittimo e persecutorio del datore di lavoro, consistito nella richiesta a più riprese all'Inps dell'effettuazione di visite mediche domiciliari di controllo dello stato di malattia del lavoratore, attestato dal certificato del medico curante, nonostante la malattia fosse stata già accertata dai controlli precedenti.

Cass. 20 maggio 2008, n. 12735, ha ritenuto il *mobbing* è un fenomeno unitario caratterizzato dalla reiterazione e dalla sistematicità delle condotte lesive e dalla intenzionalità delle stesse in direzione del risultato perseguito di isolamento ed espulsione della vittima dal gruppo in cui è inserito.

Cass. 11 settembre 2008, n. 22858, *“integra la nozione di mobbing la condotta del datore di lavoro protratta nel tempo e consistente nel compimento di una pluralità di atti (giuridici o meramente materiali, ed, eventualmente, anche leciti) diretti alla persecuzione od all'emarginazione del dipendente, di cui viene lesa – in violazione dell'obbligo di sicurezza posto a carico dello stesso datore dall'art. 2087 c.c. – la sfera professionale o personale, intesa nella pluralità' delle sue espressioni (sessuale, morale, psicologica o fisica); né la circostanza che la condotta di “mobbing” provenga da un altro dipendente posto in posizione di supremazia gerarchica rispetto alla vittima vale ad escludere la responsabilità del datore di lavoro - su cui incombono gli obblighi ex art. 2049 c.c. - ove questi sia rimasto colpevolmente inerte nella rimozione del fatto lesivo, dovendosi escludere la sufficienza di un mero (e tardivo) intervento pacificatore, non seguito da concrete misure e da vigilanza”*.

Cass., VI sez. pen., 22 gennaio 2001, n. 10090, *“Integra il delitto di maltrattamenti previsto dall'art. 572 cod. pen., e non invece quello di abuso dei mezzi di correzione o di disciplina (art. 571 cod. pen.), la condotta del datore di lavoro e dei suoi preposti che, nell'ambito del rapporto di lavoro subordinato, abbiano posto in essere atti volontari, idonei a produrre uno stato di abituale sofferenza fisica e morale nei dipendenti, quando la finalità perseguita dagli agenti non sia la loro punizione per episodi censurabili ma lo sfruttamento degli stessi per motivi di lucro personale”*.

Cass., VI sez. pen., 21 settembre 2006, n. 31413², *“È configurabile il reato di violenza privata, consumata o tentata, a carico di datori di lavoro i quali costringano o cerchino di costringere taluni lavoratori dipendenti ad accettare una novazione del rapporto di lavoro comportante un loro “demansionamento” (nella specie costituito da declassamento dalla qualifica di impiegato a quella di operaio) mediante minaccia di destinarli, altrimenti, a forzata ed umiliante inerzia in ambiente fatiscente ed emarginato dal resto del contesto aziendale, nella prospettiva di un susseguente licenziamento”*.

² La sentenza è relativa ad un caso giudiziario (divenuto tristemente famoso) relativo al mobbing di massa della Palazzina LAF di Taranto che ha visto il riconoscimento dei reati di tentata violenza privata e di frode processuale.

DECALOGO PER RESISTERE AL MOBBING³

1. **ABBIATE PAZIENZA**
2. **NON CEDETE ALLO SCORAMENTO ED ALLA DEPRESSIONE**
3. **NON PENSATE ALLE DIMISSIONI**
4. **NON PENSATE DI ESSERE GLI UNICI**
5. **ORGANIZZATEVI PER RESISTERE**
6. **RACCOGLIETE LA DOCUMENTAZIONE DELLE VESSAZIONI SUBITE**
7. **CERCATE DEGLI ALLEATI**
8. **DENUNCIATE IL MOBBING**
9. **ISCRIVETEVI AD UNA ASSOCIAZIONE CONTRO IL MOBBING**
10. **RICORRETE ALLE VIE LEGALI**

³ A cura del dott. P. Salvatore consigliere del direttivo nazionale MIMA (Movimento Italiano Mobbizzati Associati)