

REGIONE UMBRIA

AGENZIA UMBRIA RICERCHE



Opuscolo Informativo

a cura di Giuliano Bussotti

IL MOBING

Introduzione.....	3
Da cosa nasce il mobbing e cosa causa	4
L'origine del termine mobbing.....	5
Definizione e tipologia del mobbing	6
Le fasi di sviluppo del mobbing	9
Gli effetti	11
La tutela giuridica	13
La Legge Regionale e il contratto di lavoro	16
Consigli utili per il mobbizzato	19
Approfondimenti	21

INTRODUZIONE

Il presente opuscolo prende spunto dal progetto intitolato *“Azioni di informazione e ricerca: sensibilizzazione sulla disciplina del Mobbing, informazione (formazione) sul fenomeno nel contesto regionale umbro di riferimento”*: una ricerca promossa dall’Aur in consonanza con la normativa regionale sul mobbing *“Tutela della salute psico-fisica della persona sul luogo di lavoro e prevenzione e contrasto dei fenomeni di mobbing”*¹.

L’ambizione limite del presente lavoro, come direbbe qualche illustre sociologo, è quella di informare i lavoratori e le lavoratrici sul significato e sulle caratteristiche del mobbing, per contribuire ad eliminare il fenomeno, o quanto meno per aiutare a riconoscerlo e a difendersene.

¹ Legge Regionale n. 18 del 28 febbraio 2005, in Bollettino Ufficiale della Regione Umbria 16 marzo 2005 n. 12.

DA COSA NASCE IL MOBBING E COSA CAUSA

Il Parlamento Europeo nella Risoluzione n. A5-0283/2001 (punti E ed F) sostiene:

“Gli studi e l’esperienza empirica convergono nel rilevare un chiaro nesso tra, da una parte, il fenomeno del Mobbing nella vita professionale e dall’altra, lo stress o il lavoro ad elevato grado di tensione, l’aumento della competizione, la riduzione della sicurezza dell’impiego nonché l’incertezza dei compiti professionali”;

“Fra le cause del mobbing vanno ad esempio annoverate le carenze a livello di organizzazione lavorativa, di informazione interna e di direzione (...); le conseguenze per l’individuo e per il gruppo di lavoro possono essere rilevanti, così come i costi per i singoli, le imprese e la società”.

Questi fattori, acuitizzati per l’emergere di un “capitalismo del caos” e di mercati incerti, nei luoghi di lavoro accentuano un clima organizzativo fortemente permeato da frustrazione-aggressività, a danno del “fattore umano” che invece dovrebbe essere alla base di relazioni umane serene ed efficienti tra lavoratori.

Questo fenomeno:

- rende *fragili le relazioni e conseguentemente i lavoratori e le lavoratrici*
- *toglie loro Dignità e sicurezza;*
- *peggiora le loro Condizioni di salute;*
- *aumenta i costi sociali e il disagio personale;*
- *mina alla base un sistema produttivo di qualità.*

L'ORIGINE DEL TERMINE MOBING

Per comprendere come l'estrema competizione, la tensione e l'incertezza lavorativa si trasformino in *stress* e poi in *mobbing*, è preliminare conoscere il significato di questo termine. Il sostantivo inglese *mob* vuol dire 'folla tumultuante, plebe, plebaglia, gentaglia', o anche 'banda di delinquenti'; il verbo *to mob* significa 'assalire tumultuando, affollarsi attorno a qualcuno', mentre la forma verbale *ing* esprime l'attività, il movimento (cfr. Ege 1996).

Dunque, 'mobbing' sta a significare l'immagine dell'assalto e dell'accerchiamento da parte di colui che attacca (definito 'Mobber') ai danni della vittima (definita 'Mobbizzato'), con il

conseguente stato di ansia psicologica che ne deriva sul lavoro, ove si trovano i colleghi che assistono in silenzio (*side-mobbers*) o che vi partecipano (*co-mobbers*).

Negli anni '80 Heinz Leymann, fondatore degli studi sul mobbing, spiegava: "In caso di conflitto, le azioni che hanno la funzione di manipolare la persona in senso non amichevole si possono distinguere in *tre gruppi di forme di comportamento*":

- Si porta all'assurdo o interrompe la *Comunicazione* con la persona attaccata (*urla, rimproveri, critiche continue personali, terrorismo psicologico*).
- Si attacca la *Reputazione* della persona, con strategie per distruggerla (*pettegolezzi, offese, ridicolizzazioni, derisioni personali e umiliazioni*).
- Si manipola la *Prestazione* della persona (*attribuzione di compiti insensati o pericolosi o umilianti*).

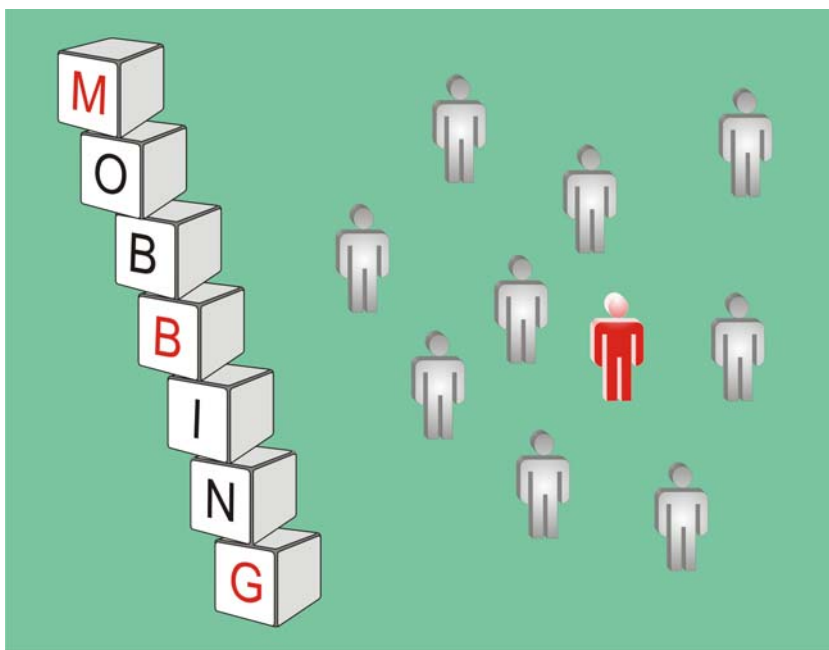
DEFINIZIONE E TIPOLOGIA DEL MOBBING

L'Agencia Europea per la Sicurezza e la Salute sul lavoro descrive il fenomeno in questi termini: "il mobbing sul posto di lavoro consiste in un *comportamento* ripetuto, irragionevole,

rivolto contro un dipendente o un gruppo di dipendenti, tale da creare un *rischio per la salute e la sicurezza* (...). Il comportamento irragionevole sta ad indicare un'azione che, secondo una persona ragionevole e tenuto conto di tutte le circostanze, perseguita, umilia, intimidisce o minaccia; tale comportamento comprende le azioni di singoli individui o di un gruppo. Si può organizzare il lavoro in modo da perseguire, umiliare, intimidire o minacciare. Il rischio per la salute e la sicurezza può riguardare la salute mentale o fisica del lavoratore dipendente. Il mobbing spesso implica uno sviamento o abuso di potere, nel qual caso la vittima del mobbing può incontrare difficoltà a difendersi" (Atti Conferenza Europea sul mobbing, Venezia 2002).

In un atteggiamento teso verso il mobbing, gli esperti riconoscono i seguenti elementi:

- Il *Comportamento negativo* sistematico;
- La *Ripetizione* costante nel tempo;
- Lo *Squilibrio del potere* tra mobber e mobbizzato;
- L'*intento e la strategia* delle azioni, tutte mirate ad estromettere dal lavoro.



Si possono distinguere vari tipi di mobbing:

- *Strategico*: il comportamento sopra descritto è programmato dall'azienda o dai suoi vertici, con il preciso scopo di allontanare dal lavoro uno o più dipendenti;
- *Emozionale*: il comportamento è posto in atto da due o più colleghi della vittima, per varie ragioni: rivalità, gelosia, antipatia, diffidenza, etc.;

- Un *Mobbing* che diviene un comportamento tra colleghi per ambizioni di carriera (*mobbing orizzontale*), o tra un superiore e un subordinato ritenuto scomodo e pericoloso per il non rispetto gerarchico (*mobbing verticale*). (cfr Gilioli R., Adinolfi M. ed altri, 2001);

Ciascuna di queste situazioni viene compiuta in maniera implicita e spesso subdola, diversificandosi da una abituale conflittualità lavorativa.

LE FASI DI SVILUPPO DEL MOBBING

Ogni luogo di lavoro attraversa fasi di conflittualità. Ma il mobbing è altro e di più: esso si riconosce se il conflitto prosegue oltre un arco temporale grosso modo triplo rispetto ad un conflitto normale; inoltre se questo *conflitto diventa mirato* verso una vittima (FASE 1).

In questi frangenti si avverte un *cambiamento nel clima di lavoro*, che rappresenta *l'inizio del mobbing*: ogni comportamento viene realizzato, in maniera esplicita o subdola, per attaccare la vittima sul piano lavorativo e personale (FASE 2).

Dopo un periodo di circa sei mesi, la vittima accusa i *primi sintomi psico-somatici* (FASE 3). I *responsabili del personale e altri dirigenti aziendali non intervengono*, perché non conoscono il mobbing o magari non lo riconoscono, o in alcuni casi perché sono essi stessi a metterlo in pratica (FASE 4).

Da qui deriva un serio *aggravamento della salute psico-fisica della vittima* (FASE 5).

Questo aggravamento causa la esclusione del dipendente dal mondo del lavoro (FASE 6).

Le sei fasi del modello italiano Ege, si concludono comunque secondo la casistica del modello Leymann, in base alla quale l'allontanamento dal lavoro attivo avviene in uno dei seguenti modi:



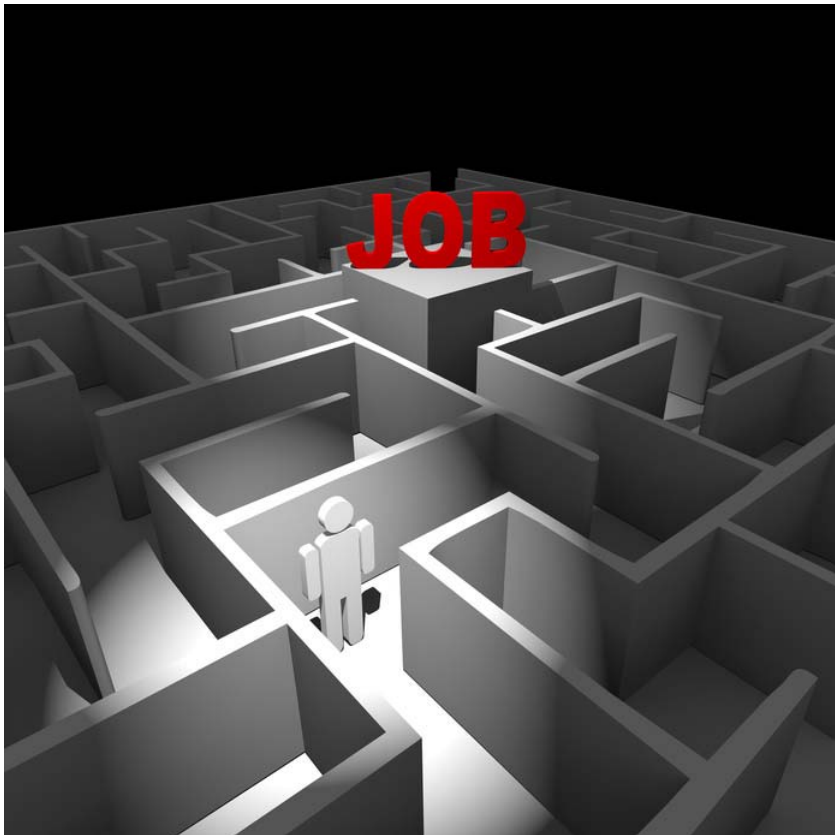
GLI EFFETTI

Il mobbing non è una malattia, ma è la sindrome organizzativa stressogena che induce malessere alla vittima causandogli sintomatologia.

Di solito le vittime del mobbing presentano i seguenti disturbi:

- *psicosomatici* (tremori, dolori di stomaco, pressione sul petto, ecc.);
- *emozionali* (ansia, paure indefinite, aggressività incontrollata, propensione al suicidio);
- *comportamentali* (anoressia, bulimia, alcolismo, farmacodipendenza).

Se il mobbing non viene interrotto, tali sintomi di sofferenza da transitori possono divenire cronici, provocando uno stato di malattia con invalidità temporanea o permanente, clinicamente associato ad uno dei tre principali disturbi: *Disturbo dell'adattamento (DA)*, *Disturbo acuto da stress (DAS)*, *Disturbo post-traumatico da stress (DPTS)*.



Il mobbing può determinare diversi tipi di danni: da quelli non patrimoniali ma morali, alla riduzione della capacità lavorativa specifica, fino al danno biologico.

Inoltre il disagio del “mobbizzato” si propaga dalla sua esperienza lavorativa a tutta la sua sfera privata e relazionale

(Doppio Mobbing), coinvolgendo nel malessere molti altri soggetti, nella famiglia e nel contesto sociale.

Per le sue conseguenze sulla salute della persona e sui familiari, il mobbing comporta un costo sostanziale anche al sistema sanitario regionale, costo che potrebbe essere ridotto grazie ad interventi preventivi.

Esso, inoltre, incide anche sull'economia in generale, in quanto, come è facile intuire, agisce direttamente sulla produttività dei lavoratori.

Tutti questi costi sarebbero riducibili grazie alla *prevenzione e alla formazione*.

LA TUTELA GIURIDICA

La tutela Giurisprudenziale a garanzia di fenomeni di *"Mobbing"* assume un rilievo significativo ammettendo una valutazione dell'illegittimità di taluni comportamenti sulla base delle seguenti disposizioni che intervengono a vari livelli:

Costituzione: l'art. 2 garantisce i diritti inviolabili della personalità umana; l'art. 32 riconosce la salute come un diritto dell'individuo ed un interesse della collettività; infine, l'art. 41

afferma che la libertà di iniziativa economica privata non deve pregiudicare la sicurezza e la dignità umana;

Codice Civile: l'art. 2087 prevede il dovere per il datore di lavoro di tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro, da cui discende non solo il divieto per il datore di lavoro di praticare comportamenti riconducibili al mobbing, ma anche l'obbligo di attivarsi per impedire che tali comportamenti siano tenuti dai propri dipendenti; ed ancora, vanno ricordati gli artt. 2043 e 2103 sulla dequalificazione professionale e l'art. 2049 che definisce la responsabilità indiretta dei datori di lavoro;

Codice Penale: l'art. 582 sancisce con la reclusione da tre mesi a tre anni chiunque cagioni una lesione personale, dalla quale derivi una malattia nel corpo e nella mente; è altresì punito, dall'art. 590, chiunque cagioni lesioni personali colpose; inoltre, sono previste *sanzioni penali* in caso di omissione colposa (art. 451) o dolosa (art. 437) di misure atte a prevenire infortuni sul lavoro; occorre ricordare ancora l'art. 610 sulla violenza privata e l'art. 572 sui maltrattamenti.

Inoltre, il Decreto Legislativo n. 81/2008 impone al datore di lavoro di valutare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei

lavoratori, compresi quelli connessi al sistema di gestione dell'organizzazione aziendale (vedi anche il D. Lgs 231/2001).

La *legge 300/1970*, meglio nota come Statuto dei Lavoratori, all'art. 13 sancisce che al dipendente non possano essere affidate mansioni di livello professionale inferiore a quello di inquadramento: l'art. 15 sanziona qualsiasi atto volto a colpire il lavoratore in ragione della propria attività, affiliazione sindacale, ideologia politica, identità religiosa, linguistica o sessuale; l'art. 2 potrebbe essere usato dalle vittime per ricorrere contro l'azienda al fine di ottenere un risarcimento e la rimozione delle discriminazioni accertate.

Si segnalano anche i *DD.lgs 215/2003 e 216/2003, sulle discriminazioni*.

In materia di legislazione speciale, infine, è fondamentale il Decreto Legislativo 23 febbraio 2000 n. 38, che ha introdotto, seppure con alcune eccezioni, la *tutela assicurativa INAIL del danno biologico*, inteso anche come lesione dell'integrità psichica in sé e per sé riconosciuta.

LA LEGGE REGIONALE E IL CONTRATTO DI LAVORO

In Umbria esiste una *Legge regionale sul Mobbing*, la n. 18 del 2005, per prevenire e contrastare i comportamenti di violenza psicologica sul lavoro, tipici del mobbing. Essa prevede *compiti, responsabilità e percorsi*, volti a promuovere la *formazione* sulla disciplina del mobbing e ad istituire un Osservatorio regionale dei casi di mobbing. Questo Osservatorio, oltre a compiti di ricerca, dovrebbe impartire consulenze e direttive affinché venga fornita anche *assistenza Medico legale e psicologica*. A tal proposito, la *“Regione concede incentivi alla realizzazione di supporti e terapie psicologiche di sostegno e riabilitazione per il lavoratore vittima del mobbing ed i suoi familiari”* (art. 5) e *“promuove l’istituzione presso gli uffici comunali di cittadinanza di appositi sportelli anti-mobbing”* (art. 6). Inoltre *“Il Servizio di prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro, sulla base delle segnalazioni ricevute o nell’ambito della sua attività istituzionale, effettua apposite ispezioni nel luogo di lavoro per accertare l’esistenza di azioni di mobbing e l’eventuale stato di malattia del lavoratore”*; *“Presso ogni SPSAL è istituito un collegio medico con il compito di confermare lo stato di*

malattia del lavoratore e di accertare la connessione tra stato di malattia ed azioni di mobbing” (art. 8).

Lo stato di *parziale* attuazione di questa legge richiede una realizzazione reale dei percorsi previsti ancora solo formalmente. Si spera in una istituzionalizzazione del “metodo di rilevazione” strutturato attraverso un processo di ricerca utile a prevenire il fenomeno. Ciò potrebbe integrarsi con quanto previsto dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL) delineando così una *buona prassi di gestione del rischio mobbing*, sia nel pubblico che nel privato. Vanno considerati in tal senso anche i relativi *accordi integrativi aziendali di secondo livello*, più vicini al territorio regionale, e i *codici di condotta*, là dove acquisiti da una strategia aziendale responsabile nel *prevenire* i rischi di *mobbing*.

Comunque ciascun ruolo istituzionale deve adempiere sostanzialmente alla propria responsabilità.

Anche sul singolo (lavoratore o datore di lavoro) ricadono alcune responsabilità: egli deve cercare di informarsi attingendo alle varie fonti qui citate, raccogliendo anche altre informazioni esperte, consulenziali e sindacali (vedi anche il sito www.aranagenzia.it). Ad esempio, i Ccnl 2002-2005 dei

comparti Ministeri, Regioni Autonomi e Locali ed Enti Pubblici non Economici, contenevano una precisa definizione del mobbing, a cui seguiva l'obiettivo di mettere in atto azioni adeguatamente rivolte *“al fine di contrastare la diffusione di tali situazioni, che assumono rilevanza sociale, nonché di prevenire il verificarsi delle possibili conseguenze pericolose per la salute fisica e mentale del lavoratore interessato e, più in generale, migliorare la qualità e la sicurezza dell'ambiente di lavoro”*. L'adempimento di tale finalità spettava anche ai Comitati Paritetici, la cui costituzione *doveva* avvenire all'interno di ogni amministrazione - non oltre i 60 giorni dalla avvenuta sottoscrizione contrattuale - e al Consigliere di Fiducia, figura prevista dai medesimi contratti a sostegno del mobbizzato.

I giuslavoristi asseriscono che *l'articolo 28 dello Statuto dei Lavoratori è strumento per chiedere in via preventiva l'applicazione della norma contrattuale ed ottenere parere legale favorevole alla messa in atto delle misure previste contro il mobbing.*

CONSIGLI UTILI PER IL “MOBBIZZATO”

- Non strumentalizzare e non sottovalutare il fenomeno del Mobbing;
- Non pensare di essere causa del Mobbing che si subisce;
- Se ci si rende conto di essere bersaglio di comportamenti mobbizzanti, non credere di potercela fare da soli ad affrontare la situazione, perché il tempo gioca solo a vantaggio dell'aggressore;

A CHI RIVOLGERSI

- *Medico del Lavoro*, che sa rintracciare cause nell'organizzazione del lavoro;
- *Psicologo del Lavoro*, che valuta i fattori di rischio sociali e psicologici;
- *Medico Psichiatra*, per la diagnosi che deriva dal mobbing (DDA, DAS, DPTS);
- *Psicologo Clinico*, che fa dei test per verificare la situazione precedente;
- *Medico Legale*, per accertare il collegamento tra mobbing e danno biologico.

NUMERI UTILI

- *Clinica del Lavoro L. Devoto* - Milano - Tel. 02.57992644
omscons@mailserver.unimi.it
- *Comitato paritetico sul fenomeno del Mobbing* – Punto di ascolto presso ASL3 (attivo entro Dic. 2009)
- *Collegio Medico presso Asl2* - Perugia, Parco S. Margherita - Tel. 075.5412659
- ISPEL PER LA RETE NAZIONALE DEGLI SPORTELLI ANTIMOBING <http://www.ispesl.it/networkmobbing/>
- ASL4 DI TERNI UOC PSAL (PREVENZIONE E SICUREZZA NEGLI AMBIENTI DI LAVORO) - TERNI, VIA BRAMENTE 37 - TEL. 0744-204907 (sul web <http://www.asl4.terni.it/aslterni/canale.php?idc=92&mod=pagina&id=41>)
- *Cgil partronato* → I.N.C.A. (www.inca.it - umbria@inca.it);
- *Cisl partronato* → I.N.A.S (www.inas.it);
- UIL: COORDINAMENTO NAZIONALE MOBBING
Responsabile centri di ascolto: Dr.ssa Alessandra Menelao - 00187 Roma – Via Lucullo, 6
Tel: 064753211; 064753279; 064753306
Fax: 064753244
<http://www.uil.it/mobbing/Default.htm>
mail: mobbing@uil.it

APPROFONDIMENTI

AA.VV.

- 2001 *Un nuovo rischio all'attenzione della Medicina del Lavoro: le molestie morali (mobbing) - "Consensus Document"*, in "La Medicina del Lavoro" vol. '92, n. 1 , Fidenza, Mattioli Gennaio-Febbraio 2001.
- 2007 *Il vero e il falso mobbing*, Collana di Psicologia Giuridica e Criminale, Milano, Giuffrè.

Bussotti G.

- 2008 *Mobbing, degenerazioni comunicative, conflittualità relazionali negli ambienti di lavoro - Mobbing in Strategie, obiettivi e attività* (a cura di) S. Piroscia, Perugia, Morlacchi Editore.

Bussotti G., Moriondo S.

- 2009 *Mobbing Rivalutazione Contrattualistica*, Roma, Ediesse (in corso di stampa).

Conferenza Europea sul Mobbing

- 2002 *Atti*, Venezia Isola di San Servolo 8 - 10 ottobre 2002.
www.leymann.se

EGE H.

- 1996 *Mobbing. Che cos'è il terrore psicologico sul posto di lavoro*, Bologna, Pitagora.
- 1998 *I numeri del mobbing*, Bologna, Pitagora.
- 2001 *Mobbing. Conoscerlo per vincerlo*, Milano, FrancoAngeli.

Forti R., Forti V.

2004 *Le pratiche di mobbing nel pubblico impiego*, in “Diritto e Lavoro nelle Marche” n. 3.

Ghirardi N.

2008 *Il mobbing nella giurisprudenza*, in “Inserito di Diritto & Pratica del Lavoro” n. 10.

INAIL

2006 *Parliamo di Mobbing*, Milano, Tipolitografia INAIL 2006.

Maretti S.

2007 *Mobbing: fattispecie e strumenti di tutela*, in “Inserito di Diritto e Pratica del Lavoro” n. 32.

Menelao A., Della Porta M., Rondonone G.

2001 *Mobbing: la faccia impresentabile del mondo del lavoro*, Milano, Angeli.

Parodi C.

2007 *Mobbing*, III° edizione, Milano, Il Sole 24 Ore.

Zoli C.

2003 *Il mobbing: brevi osservazioni in tema di fattispecie ed effetti*, in “Il Lavoro nella Giurisprudenza” n. 4.

Agenzia Umbria Ricerche
Via Mario Angeloni, 80/A - 06124 Perugia
Tel. 075.5045805
www.aur-umbria.it

