

Il Mobbing: come e perché

Cos'è il mobbing

Alcune definizioni:

- *Il terrore psicologico o Mobbing lavorativo consiste in una comunicazione ostile e non etica diretta in maniera sistematica da parte di uno o più individui generalmente contro un singolo che, a causa del mobbing, è spinto in una posizione in cui è privo di appoggio e di difesa e lì costretto per mezzo di continue attività mobbizzanti (Heinz Leymann)*
- *Con la parola Mobbing si intende una forma di terrore psicologico sul posto di lavoro, esercitata attraverso comportamenti aggressivi e vessatori ripetuti, da parte di colleghi o superiori (Harald Ege)*
- *Il Mobbing è un sistema di organizzazione produttiva dell'attività umana, consistente in una successione di episodi traumatici aventi come scopo l'indebolimento delle resistenze psicologiche e la manipolazione della volontà del soggetto mobbizzato (Antonio Casilli)*

Etimologia:

- deriva da *to mob* "attaccare, assalire, malmenare, aggredire"
- ha origine dalla locuzione latina *mobile vulgus*, che significa "il movimento della gentaglia"
- nell'etologia la parola *mobbing* significa il comportamento di alcune specie di uccelli che si coalizzano contro un altro uccello che tenta di assalire il nido altrui. Gli uccelli attaccano ed escludono l'invasore fino a provocarne la morte

Parametri distintivi:

- *regolarità* (almeno una volta alla settimana)
- *sistematicità* (con una precisa strategia)
- *durata* (per un periodo di circa 6 mesi)

Come si manifesta il mobbing

Azioni che hanno la funzione di manipolare la persona in senso non amichevole:

- *sulla COMUNICAZIONE*: si urla, si rimprovera la persona, si critica continuamente il lavoro o la vita privata, si fa terrorismo telefonico, non le si rivolge più la parola, si rifiuta il contatto, si mormora in sua presenza
- *sulla REPUTAZIONE*: si utilizzano strategie per distruggere la persona, come pettegolezzi, offese, ridicolizzazioni (ad es. handicap fisici), derisioni pubbliche (ad es. delle sue opinioni o idee), umiliazioni

- *sulla PRESTAZIONE*: alle persone non viene dato alcun lavoro o le vengono affidati compiti senza senso, o umilianti, o molto pericolosi

Le tre direzioni del mobbing:

- *dall'ALTO*: il mobber è in una posizione superiore rispetto alla vittima: un dirigente, capo-reparto, capo-ufficio, collega di anzianità o di mansioni superiori (45%)
- *tra PARI*: mobber e vittima sono allo stesso livello: due colleghi con pari mansioni a pari possibilità (50%)
- *dal BASSO*: il mobber è in una posizione inferiore rispetto alla sua vittima, che vuole esautorare con la sua azione (5%)

Gli attori del mobbing

Il mobbizzato:

- mostra dei sintomi di malattia, si ammala, si assenta dal lavoro, si licenzia
- è colpito da stress psichico o fenomeni psicosomatici, attraversa fasi di depressione o manie suicide
- definisce il suo ruolo in termini di passività (“non mi fanno partecipare”)
- mostra mancanza di fiducia in sé, indecisione e un senso di disorientamento generale
- si sente isolato

Il mobber:

- tra due alternative di comportamento sceglie quella più aggressiva
- quando si trova in una situazione di mobbing si impegna attivamente affinché il conflitto prosegua e si intensifichi
- non è consapevole delle conseguenze negative che il mobbing ha per la vittima
- non mostra nessun senso di colpa, anzi dà agli altri la colpa ed è convinto di avere soltanto reagito a delle provocazioni

Lo spettatore (co-mobber):

- sembra non avere nulla a che fare col mobbing, però è in contatto con i mobber
- spesso ha la funzione di “istigatore” del conflitto, pur rimanendone apparentemente in disparte
- spesso è la persona chiave del vero conflitto

Tipologie di persone a rischio di divenire vittime di mobbing:

- la persona sola (unica donna in un ufficio di maschi, unico infermiere in un ospedale di sole infermiere)
- la persona “strana”, che in qualche modo è diversa (nel modo di vestirsi, handicappato, straniera, unica nubile in un ufficio di persone sposate o viceversa)
- la persona che ha successo e che suscita facilmente invidie da parte dei colleghi
- la persona nuova nel posto di lavoro

Cause del mobbing

- stress
- conflitti
- caratteristiche di personalità degli attori
- trasformazioni intervenute nel mondo della produzione
- modello culturale dominante fondato sull'esaltazione della competizione individuale

Un modello interpretativo

Il modello italiano a 6 fasi di H. Ege:

- *condizione zero*: in Italia viene accettata come normale una situazione di conflitto fisiologico sempre presente nelle aziende. Si tratta di un conflitto generalizzato, che vede tutti contro tutti e non ha una vittima cristallizzata. Qui non vi è nessuna volontà di distruggere, ma solo quella di elevarsi sugli altri. Tuttavia, questa condizione costituisce un terreno fertile allo sviluppo di situazioni di mobbing
- *fase 1 – il conflitto mirato*: il conflitto fisiologico prende una ben determinata direzione; si individua una vittima, verso cui si dirige la conflittualità generale. Il conflitto non è più oggettivo e limitato al lavoro, ma sempre più spesso vira verso argomenti di tipo privato
- *fase 2 – l'inizio del mobbing*: la vittima percepisce un inasprimento delle relazioni con i colleghi; è portata quindi ad interrogarsi su tale mutamento ed inizia a percepire un senso di disagio e di fastidio
- *fase 3 – primi sintomi psicosomatici*: la vittima comincia a manifestare dei problemi di salute, fisici e psichici (insonnia, disturbi gastro-intestinali, ansia, tachicardia, ecc.), ed inizia a prendersi dei periodi di assenza dal lavoro per malattia
- *fase 4 – errori ed abusi da parte dell'Amministrazione del Personale*: sono sempre più frequenti le assenze per malattia e l'Amministrazione del Personale spesso commette errori di valutazione della persona, anche per mancanza di conoscenza del fenomeno mobbing e delle metodiche per affrontarlo

- *fase 5 – serio aggravamento della salute della vittima*: la vittima soffre di forme depressive più o meno gravi e si cura con psicofarmaci e terapie. I problemi nell'ambiente lavorativo permangono. Il mobbizzato entra in una situazione di vera disperazione; spesso finisce col convincersi di essere egli stesso la causa di tutto o di vivere in un mondo di ingiustizie contro cui nessuno può nulla, precipitando ancora di più nella depressione
- *fase 6 – esclusione dal mondo del lavoro*: la depressione spesso porta la vittima a cercare l'uscita con le dimissioni o il licenziamento, il pre-pensionamento o la richiesta di pensione di invalidità o, in casi estremi, con il suicidio, lo sviluppo di manie ossessive, l'omicidio o la vendetta sul mobber

Il metodo cross-culturale di valutazione di H. Ege:

- *1° passo – l'analisi della vittima*: chi è la vittima e perché è mobbizzata? È importante capire se la vittima è lei stessa a provocare azioni aggressive con il suo comportamento
- *2° passo – l'analisi del mobber*: chi è il mobber e perché perseguita il mobbizzato? È importante riuscire ad isolare il mobber dal contesto della situazione, per capire se il suo comportamento è intenzionale, casuale o abituale
- *3° passo – l'analisi della situazione*: cosa succede e cosa è successo? Preparazione di un memoriale scritto con la scansione cronologica degli avvenimenti relativi alla situazione di mobbing

Conseguenze del mobbing

La vittima perde gradualmente la sua posizione iniziale, cioè perde:

- la sua influenza
- il rispetto degli altri verso di lui
- il suo potere decisionale
- non di rado la salute
- la fiducia in sé stesso
- gli amici
- l'entusiasmo nel lavoro
- la sua dignità

Il doppio-mobbing:

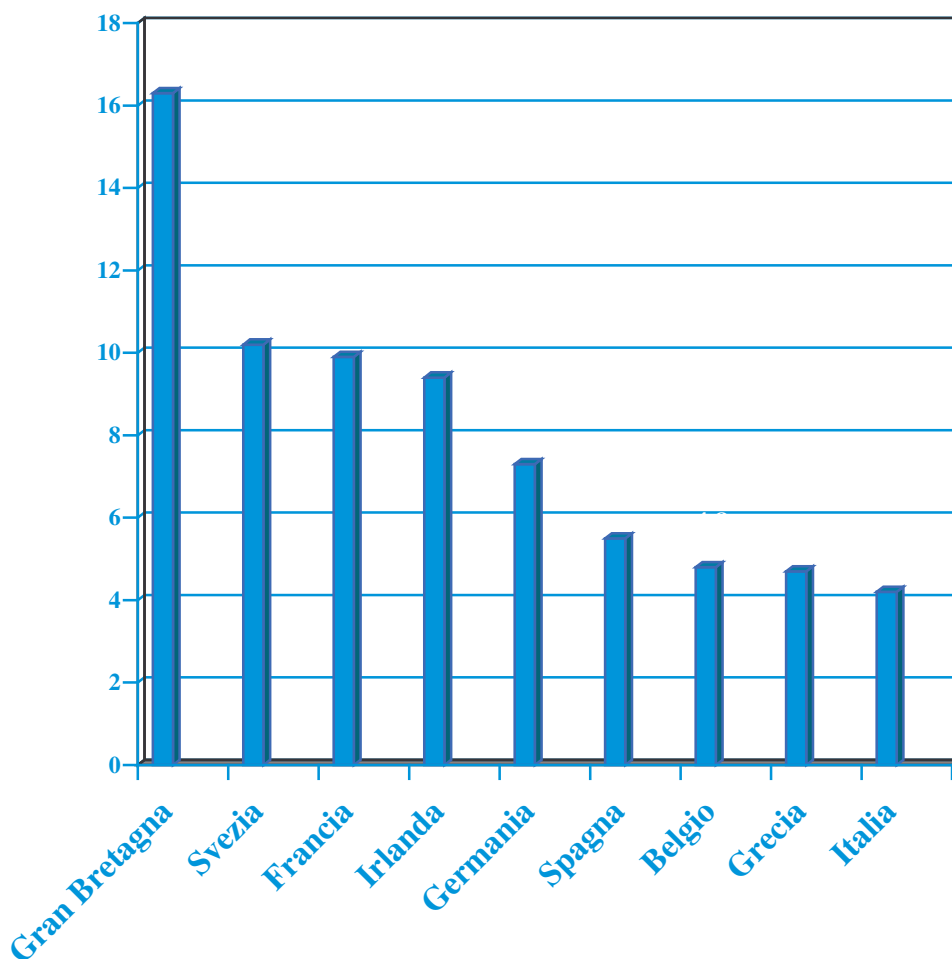
- la vittima frequentemente cerca appoggio nell'ambito familiare, che diviene così la valvola di sfogo del disagio causato dal mobbing
- la famiglia della vittima è disposta a fornirle sostegno fino ad un certo limite. Quando però il mobbing diventa dannoso per l'unità e la coesione familiare, la famiglia erge un muro di protezione e passa al contrattacco contro la vittima stessa

Costi per le aziende:

- il mobber, invece di lavorare, impiega fino al 15% del proprio tempo a molestare colleghi e sottoposti
- peggiora il morale nell'azienda e cala la motivazione dei dipendenti
- l'azienda rischia di essere coinvolta in cause civili in cui le vittime chiedono risarcimenti per danni fisici e morali
- secondo una valutazione dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro il costo annuo della violenza psicologica in un'azienda di 1000 dipendenti si aggira attorno ai 150.000 euro

Dati epidemiologici (da Ascenzi & Bergaglio, fonte "Le nouvel observateur")

Dati percentuali



Come difendersi dal mobbing

Alcuni consigli:

- reagire il più in fretta possibile, prima di venire invischiati in una situazione che non lascia altra soluzione se non quella di andarsene
- è importante prendere nota di ogni forma di provocazione e di ogni aggressione, per avere eventuali prove; quindi: accumulare le tracce, gli indizi; prendere nota degli insulti; fotocopiare tutto ciò che potrebbe costituire una prova
- assicurarsi il concorso di testimoni

Consigli per mobbizzare il mobbing:

- sopporta con dignità le urla, le tensioni, le critiche
- cerca il contatto: più ti allontanano, più ti devi avvicinare. La comunicazione mette in difficoltà il mobbing
- inventati un lavoro ed un compito
- presentati dove non sei invitato
- guasti tecnici da sabotaggio? Chiama tu il tecnico
- scrivi, rispondi, puntualizza
- rivolgiti alla persona ed all'istituzione giusta
- cerca l'aiuto di chi ti vuole bene, senza affliggerlo
- sorridi, sorridi, sorridi