

- IL MOBBING -

Breve identikit di un fenomeno in crescita

A quale fenomeno lavorativo sociale rimandano le parole: sopruso, vessazione, emarginazione, isolamento, discriminazione, molestia? Al mobbing, a quell'insieme cioè di azioni ripetute nel tempo, compiute da uno o più mobber al fine di danneggiare il mobbizzato, distruggendone la professionalità e minandone l'autostima, finanche a causarne l'allontanamento dal posto di lavoro. Si tratta di una definizione ripresa da Heinz Leyman (risale al 1990 la sua opera "Il contenuto e lo sviluppo del mobbing sul lavoro"), studioso tedesco emigrato in Svezia, che per primo condusse studi sistematici sul tema introducendo il termine stesso di mobbing, mutuandolo dall'Etologia⁰.

Il mobbing è una realtà in crescita: si manifesta nei settori lavorativi più diversi, interessando tutte le categorie professionali. Ecco alcuni dati per avere una visione della dimensione del fenomeno (fonte ISPESL, Istituto Superiore Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro - anno 2004): in Europa si registrano 12 milioni di casi di mobbing di cui 1,5 milioni in Italia. Il 52% dei mobbizzati è rappresentato da uomini, il rimanente 48% da donne. Il 71% dei casi si registra nelle imprese pubbliche, il 29% nelle private.

Questo breve contributo si prefigge di illustrare

1. le azioni persecutorie messe in atto dai mobber;
2. le reazioni psicologiche e fisiche che insorgono nei mobbizzati;
3. le possibili cause;
4. le azioni che permettono di affrontare il mobbing.

1. LE AZIONI PERSECUTORIE

Le azioni persecutorie sono varie: il lavoratore "preso di mira" da un collega o più colleghi o da un superiore (in questo caso si parla anche di bossing, da "boss" ovvero colui che comanda) può subire ingiustizie di ogni genere (ad esempio un declassamento immotivato), violenze morali, denigrazioni, aggressioni verbali, violenza psicologica, critiche infondate, isolamento, attacchi professionali che minano la sua autostima professionale e personale, calunnie, assegnazioni di incarichi dequalificanti o comunque inferiori a quanto finora svolto. Si possono subire aggressioni anche di tipo sessuale: palpeggiamenti, ricatti, commenti osceni più o meno espliciti. Le donne soprattutto sanno bene come il rifiuto di avance sessuali possa innescare azioni di vero e proprio mobbing, attraverso le quali il molestatore rifiutato "consuma" la sua vendetta.

2. LE REAZIONI NEL MOBBIZZATO

Affrontare ripetute e sistematiche azioni di questo genere non può che creare una serie di comportamenti ed emozioni spiacevoli fino all'insorgenza di vere e proprie patologie. Ci si sente sminuiti nel proprio lavoro, offesi, arrabbiati, emarginati, discriminati, isolati. Il risultato finale è un profondo sentimento di impotenza, disagio, frustrazione, irritabilità, instabilità e fragilità emotiva che possono concretizzarsi in disturbi d'ansia (le risposte d'ansia si cronicizzano con implicazioni a livello cardiocircolatorio quali ipertensione e tachicardia e a livello immunitario con l'abbassamento delle difese dell'organismo e conseguente aumento della sua vulnerabilità); disturbi psicosomatici (stipsi,

⁰Il noto etologo *Konrad Lorenz* utilizzava il termine mobbing per indicare il comportamento di coalizione adottato da alcuni animali per escludere membri non più graditi alla comunità.

Ricordo inoltre che il termine inglese *to mob* significa *aggreddire/assalire*.

coliti spastiche, cefalee, ulcere etc.); disturbi dell'umore (una crescente inquietudine, un profondo disagio che si inquadrano in un disturbo depressivo, nella perdita di autostima, nell'isolamento sociale, nel decadimento della qualità di vita).

C'è inoltre chi ricorre a sostanze quali alcol, stupefacenti, farmaci ansiolitici o antidepressivi fino ad abusarne sviluppando forme di dipendenza patologica. In alcuni casi, infine, la situazione è percepita come così esasperante e senza via di fuga da portare a un comportamento suicida o omicida.

3. LE POSSIBILI CAUSE

Possono essere diverse, ogni situazione è specifica nelle forme e per le persone coinvolte. Ciò che accomuna è una esasperazione di sentimenti che, in fondo, ognuno di noi può a volte covare o "subire" sul luogo di lavoro: invidia, antipatia, ambizione, arrivismo...

Piccoli screzi o dissapori che si inaspriscono, desiderio di visibilità e carriera tali da "non guardare più in faccia nessuno", difficoltà personali che rendono meschini (come se ci si vendicasse di frustrazioni subite in contesti diversi ma scaricabili in quello lavorativo), gelosie ed invidie per chi può oscurare la propria posizione e potrebbe far carriera "rubandoci il poso", sentimenti di discriminazione e diffidenza (così attuali nei luoghi di lavoro caratterizzati dalla presenza di lavoratori stranieri).

Che cosa può far scattare comportamenti così sgradevoli e perfidi quali le azioni di mobbing? Personalità psicopatologiche latenti (spettro dei disturbi di personalità) che si incanalano nei comportamenti di mobbing e/o una realtà contingente così competitiva, malsana, frustrante, esosa nelle sue richieste, tale insomma da stimolare azioni che altrimenti sederemmo? La ricerca ha molto ancora da dirci a proposito.

4. AFFRONTARE IL MOBBING

Sono fondamentalmente tre le direzioni che si possono intraprendere per affrontare il mobbing e sulle quali, credo, è necessario insistere:

ASPETTI LEGISLATIVI ? La Legge deve tutelare i diritti dei lavoratori tra i quali la possibilità di ricorrere in sede penale per risarcimenti a danni biologici e/o lesivi della propria persona, di annullare licenziamenti ingiusti, di favorire il reintegro. Diventa inoltre necessario che i rappresentanti sindacali conoscano bene tale problematica in modo da poter monitorare situazioni a rischio e prevenire o arginare eventuali "focolai".

ASPETTI PSICOLOGICI ? Il supporto psicologico alle vittime di mobbing è basilare, soprattutto quando, come si è precedentemente illustrato, insorgono quadri psicopatologici. Utilissima la creazione e gestione di associazioni di auto-aiuto (quale, ad esempio, "PRIMA" Associazione Italiana contro Mobbing e Stress Psicosociale), di telefoni verdi (sia informativi che consulenziali), di corsi antimobbing che insegnino tecniche di potenziamento dell'assertività, tecniche di rilassamento, informazione sugli aspetti legislativi tutelativi del lavoratore, gestiti dalle Aziende Sanitarie Locali, dal Comune etc. È importante inoltre promuovere campagne di sensibilizzazione negli operatori coinvolti: penso agli psicologi ma prima ancora ai medici di base, probabilmente i primi interlocutori delle vittime di mobbing.

ASPETTI PREVENTIVI ? È necessario continuare a sensibilizzare la comunità a questo fenomeno attraverso convegni, studi e pubblicazioni, campagne pubblicitarie informative (che ricorrano anche a strumenti non didattici ma dalla grande forza comunicativa come i film vedi "Mi piace lavorare", regia di Francesca Comencini, 2003) che favoriscano una presa di coscienza che diventi preventiva del fenomeno stesso.

Con queste poche righe ho voluto delineare una breve panoramica di un fenomeno sociale che, lo abbiamo visto, coinvolge vari settori lavorativi e altrettanto varie categorie professionali. Essa non è certamente esaustiva di una realtà complessa e variegata che necessita di continui studi ed osservatori. Di seguito troverete alcuni riferimenti bibliografici utili a chi desidera iniziare a recuperare informazioni più approfondite sul mobbing.

Dalila Borrelli
Psicologa

- “Il mobbing” di Nino Giangregorio - Editoriale apparso su “Rivista Medica Italiana di Psicoterapia ed ipnosi”, volume 2°, 2002.
- “Cattivi capi, cattivi colleghi. Come difendersi dal mobbing e dal nuovo capitalismo selvaggio” di Alessandro Gilioli e Renato Gilioli, Mondadori, 2001.
- www.ispesl.it dati e statistiche dall’Istituto Superiore Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro
- http://w3.uniroma1.it/mobbing/Che_cos'è.html informazioni dall’Osservatorio Nazionale Mobbing
- <http://www.stopmobbing.org/pagine/legislatura.htm> sito molto ricco con approfondimenti su aspetti legislativi e sentenze
- <http://www.governo.it/GovernoInforma/Dossier/mobbing/commissione.html> direttamente dal sito del Governo Italiano