

Mobbing: rischio psico-sociale nell'ambiente di lavoro

Le aziende più esposte sembrano essere quelle di maggiori dimensioni, gerarchizzate, con un esubero di personale dovuto a processi di ristrutturazione aziendale e fusione con altre società

Parte seconda

di Ferdinando Brandi

medico specialista in Medicina del Lavoro

Se ne parla molto, e anche il cinema, i talk show televisivi se ne sono interessati. I costi sono rilevanti per il lavoratore in termini di sofferenza, ma anche economici per l'impresa, e la sua diffusione è sicuramente legata alle trasformazioni di questi anni nel mondo del lavoro, specie rispetto all'organizzazione. Si stima – lo dice l'UE – che il 9% dei lavoratori europei sono stati vittima di mobbing per 12 mesi nel 2000, anche se con ampie variazioni tra diversi stati membri; probabilmente, non solo per una diversa diffusione, ma per differenze culturali nell'attenzione ed allarme dedicati a tale fenomeno. In Italia sarebbero il 6% della popolazione attiva – cioè, circa 1 milione di persone – le vittime di molestie morali, in prevalenza donne e d'età superiore a 45 anni, con un picco vicino all'età pensionabile.



Le vittime principali sono i "colletti bianchi", i manager, i dirigenti, i quadri e i lavoratori con una scolarità elevata. La prevalenza del mobbing è massima nei posti di lavoro dove la domanda che ricade sull'individuo è alta e, allo stesso tempo, è basso il grado di controllo che l'individuo stesso può esercitare sul proprio lavoro. Questo, naturalmente, alza il livello dell'ansia. Le aziende più a rischio di mobbing sembrano essere quelle di maggiori dimensioni, gerarchizzate, con un esubero di personale dovuto a processi di ristrutturazione aziendale e fusione con altre società,

con stile di leadership autoritario e management che stimola la competizione e una logica di produzione a breve periodo, e in cui non viene data importanza alla valorizzazione delle risorse umane e al clima organizzativo. C'è il rischio che possa essere utilizzato nelle aziende per allontanare membri di un gruppo non desiderati per varie ragioni o per ridurre

il numero di lavoratori senza ricorrere al loro licenziamento. Ma che cos'è, esattamente, il mobbing? Non c'è una definizione univoca che sia internazionalmente riconosciuta. Il verbo anglosassone to mob significa assalire, malmenare, attaccare. Un esempio di definizione (Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul lavoro – 2002) è il seguente: il mobbing sul posto di lavoro consiste in un comportamento ripetuto, immotivato, rivolto contro un dipendente o un gruppo di dipendenti, tale da creare un rischio per la salute e la sicurezza. In questa definizione, "comportamento immotivato" sta ad indicare un comportamento che, secondo una persona ragionevole – e tenuto conto di tutte le circostanze – perseguita, umilia, intimidisce o minaccia, mentre "rischi per la salute e la sicurezza" comprende il rischio per la salute mentale o fisica del lavoratore. La strategia volta ad eliminare una persona ritenuta scomoda può essere adottata da un superiore, ma anche da un gruppo di colleghi ed ha la caratteristica di essere un attacco duraturo, continuato e sistematico, tanto che le variabili temporali della frequenza e della durata sono ritenute parametri fondamentali per la sua identificazione. Le aggressioni possono essere sia verbali che fisiche e gli atteggiamenti vessatori i più diversi: critiche, insulti, isolamento, denigrazioni, demansionamento, controlli esasperati. Il tutto a far sì che la vittima sia sempre più isolata, stigmatizzata e incapace di reagire. Si tratta, insomma, di una condizione di stress particolarmente pesante che, a lungo andare, mina la salute psico-fisica del lavoratore, ne compromette la capacità lavorativa e, spesso, incide negativamente anche sui rapporti famigliari. I problemi di salute consistono in un insieme di sintomi e disturbi stress-correlati che, in una fase iniziale, riguardano la sfera emozionale (insonnia, ansia, umore depresso), comportamentale (disturbi alimentari, abuso di alcolici e farmaci), e anche alterazioni psicosomatiche (disturbi digestivi, tensione muscolare, tachicardia). Ma, con l'andare del tempo e in fase tardiva, se persiste la situazione stressante, si possono sviluppare delle malattie psichiatriche vere e proprie, come il "disturbo dell'adattamento" o i "disturbi da stress di carattere post-traumatico", che sono simili a quelli che si manifestano dopo esperienze traumatiche di altra natura. I disturbi possono persistere per anni dopo gli avvenimenti che li hanno originati e rendere necessario un intervento

diagnostico e terapeutico psichiatrico.

Come dicevamo all'inizio, si tratta di un fenomeno non nuovo e che ha risvegliato in tempi recenti l'interesse dei mezzi di comunicazione, giustamente e lodevolmente. È giusto, tuttavia, mettere in guardia dal rischio reale di un ricorso eccessivo ad esso da parte di chi sul lavoro si sente svilto, depauperato di incarichi e di prestigio e cerca di soddisfare pretese risarcitorie economiche, piuttosto che ricorrere alla sacrosanta difesa dei propri diritti. In effetti, l'inquadramento diagnostico e l'individuazione del mobbing come causa di malattia professionale (è importante sapere che l'INAIL ha definito i criteri per il riconoscimento ed il risarcimento del "disturbo post traumatico da stress"), può essere fatto solo con un approccio multidisciplinare e collegiale, che veda collaborare il medico del lavoro e lo specialista psichiatra. Deve essere chiaro: si deve stabilire innanzitutto la presenza del mobbing e, successivamente, del nesso causale tra la condizione effettiva di rischio ed il quadro clinico, tenuto conto delle particolari condizioni mentali e psicologiche del lavoratore. Proprio perché il fenomeno è così rilevante ed importante, in alcune regioni italiane sono stati creati centri specializzati sul mobbing e da alcuni anni esistono gli sportelli anti-mobbing presso organizzazioni sindacali: strutture di supporto senza scopo di lucro, che offrono consulenza, assistenza legale e sostegno psicologico ai lavoratori che ne sono vittima. Naturalmente, tutto questo è molto utile, ma per migliorare la vita lavorativa ed evitare l'emarginazione sociale, è importante che esista nell'azienda una cultura sul mobbing e un progetto concreto di prevenzione. E siccome talvolta può essere difficile distinguere tra mobbing e conflitto interpersonale, la strategia più efficace potrebbe essere quella "a due livelli", con sforzi specifici diretti contro il mobbing e, contemporaneamente, miglioramenti apportati all'ambiente di lavoro psicosociale. L'azione preventiva si fonda, innanzitutto, sulla valutazione del rischio organizzativo aziendale, e deve prevedere l'informazione dei lavoratori, la formazione specifica del management alla gestione dei conflitti presenti in azienda, e l'adozione di codici di comportamento aziendale. Anche l'istituzione a livello aziendale di una figura con funzioni di referente per i casi sospetti potrebbe essere molto utile per un riconoscimento precoce di situazioni di mobbing.