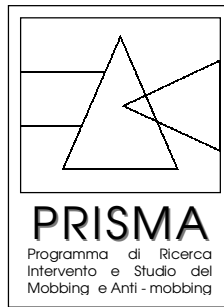




UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI CAGLIARI
DIPARTIMENTO DI PSICOLOGIA



sardegna

Il mobbing. La prevenzione del disagio e la promozione del benessere in ambito lavorativo

Il lavoro da diversi decenni ha smesso di avere una mera funzione di mezzo per il sostentamento delle persone ed è progressivamente diventato una delle principali (se non la più importante) modalità di espressione e realizzazione dell'identità soggettiva. Il mercato del lavoro, di pari passo con questo processo di valorizzazione della soggettività nei contesti professionali, ha subito un progressivo processo di destrutturazione che, insieme ai profondi mutamenti legati al progredire delle nuove tecnologie in ambito lavorativo e ai processi di globalizzazione in atto da alcuni anni, rende sempre più incerto e competitivo il clima all'interno dei luoghi di lavoro. Infatti, se da un lato il crescente livello di scolarizzazione e specializzazione dei lavoratori spinge questi ultimi a cambiare diverse volte lavoro nell'arco della loro carriera lavorativa alla ricerca di una maggiore realizzazione e gratificazione personale, dall'altro lato i processi di liberalizzazione del mercato del lavoro, con la concorrenza che questo comporta, ne rendono più precaria la condizione. Queste dinamiche, declinate nel contesto lavorativo italiano caratterizzato da un elevato livello di disoccupazione e precarietà specialmente per i lavoratori appartenenti alle fasce di età più giovani del centro-sud della penisola, unitamente a un livello di legalità non sempre funzionale all'adeguata tutela dei lavoratori, si traducono sovente in problematiche di grande rilevanza da un punto di vista psicologico. In questi ultimi anni la psicologia del lavoro è stata, infatti, chiamata in causa sia per la promozione del benessere in ambito organizzativo, sia per la prevenzione, diagnosi e trattamento di alcuni fenomeni legati al disagio sul posto di lavoro.

In quest'ottica, una delle più importanti problematiche psicologiche relative all'attuale mondo del lavoro è il fenomeno del mobbing, il quale ha assunto negli ultimi anni una rilevanza tale da diventare oggetto di interesse del Parlamento Europeo, attraverso un'apposita Risoluzione del Parlamento Europeo sul mobbing nel posto di lavoro, 20 settembre 2001. Il mobbing è un fenomeno conosciuto da tempo negli ambienti di lavoro ed ha trovato la più sistematica definizione nel 1990 ad opera di Heinz Leymann che lo definisce «...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 per mezzo di continue attività mobbizzanti. Queste azioni si verificano con una frequenza piuttosto alta (almeno una volta alla settimana) e su un lungo periodo di tempo (per una durata di almeno sei mesi)».

Il termine inglese mobbing significa «assalire tumultuando, accerchiare» ed è stato utilizzato inizialmente dall'etologo Konrad Lorenz per descrivere il comportamento di alcune specie animali che si coalizzano contro un membro del gruppo, al fine di estrometterlo e sino al punto di provocarne la morte. Analogamente, questo processo, trasposto agli esseri umani nei conte-

sti lavorativi, mira all'estromissione di un lavoratore dal proprio posto di lavoro da parte dei colleghi (superiori, pari livello, o subordinati). Lo studio del mobbing, anche ad opera di altri autori, tra i quali Walters, ha evidenziato come tale fenomeno sia un processo che segue alcune macro tappe evolutive descritte da Leymann.

- Prima fase: inizio del conflitto e degli attacchi, prime sperimentazioni di disagio da parte della/e vittima/e.
- Seconda fase: aumento della conflittualità, intensificazione della varietà e quantità degli attacchi, inizio del vero e proprio «terrore psicologico» vissuto dalle vittime.
- Terza fase: errori e irregolarità da parte dei referenti della gestione del personale che, non avendo chiara la dinamica del conflitto, iniziano a prendere provvedimenti che sovente si rivelano inadeguati e ingiusti nei confronti della/e vittima/e.
- Quarta fase: pesanti conseguenze per la professionalità e la salute del lavoratore vittima di mobbing, con conseguente emarginazione o allontanamento dal posto di lavoro.

Per quanto concerne il contesto italiano, diversi autori hanno intrapreso studi sul mobbing adattando i modelli di interpretazione e le procedure di diagnosi alla nostra realtà. In particolare, Harald Ege ha proposto un modello di evoluzione del mobbing suddiviso in sei fasi (che sostanzialmente ricalca il modello a quattro fasi di Leymann) e ha tradotto e adattato al contesto italiano il LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terrorism), il primo questionario realizzato per la rilevazione del mobbing. È stato proprio Leymann a proporre la seguente categorizzazione delle tipologie di attacchi perpetrati dal/dai mobber/s:

- attacchi alla possibilità di comunicare,
- attacchi alle relazioni sociali,
- attacchi all'immagine sociale,
- attacchi alla qualità della condizione professionale e privata,
- attacchi alla salute.

Le indagini compiute in diversi paesi europei e non solo, evidenziano alcune caratteristiche costanti di questo fenomeno: uno stillicidio di persecuzioni, attacchi, umiliazioni; una continuità delle aggressioni nel tempo; l'intensificazione progressiva degli attacchi; l'esito delle azioni, connotato da isolamento, sofferenza fisica e psichica, la dequalificazione professionale e sovente l'estromissione dal mondo del lavoro da parte della vittima.

Per quanto riguarda la struttura del fenomeno, in letteratura sovente si riscontra una distinzione tra mobbing orizzontale, perpetrato tra colleghi di pari livello; verticale, messo in atto da uno o più superiori nei confronti dei propri subalterni (discendente) o dai subordinati nei confronti dei propri superiori (ascendente o sabotaggio); trasversale, quando investe le persone anche al di fuori del loro posto di lavoro; bossing o strategico, quando messo in atto consapevolmente da parte di un'intera azienda o reparto per fini organizzativi (esuberanti, rinnovo del personale, allontanamento di personale non gradito, etc.).

Per quanto attiene alle caratteristiche dei ruoli presenti all'interno del processo di mobbing, è possibile individuare diverse «figure»: il mobber, colui che intraprende le azioni vessatorie nei confronti degli altri lavoratori; il mobbizzato, colui che le subisce; gli spettatori, coloro i quali non sono direttamente investiti dagli attacchi ma assistono quotidianamente alle vessazioni e che possono essere distinti in indifferenti (che di fatto favoriscono il mobber con il loro non intervento), oppositori (che si schierano in difesa del o dei mobbizzati), side mobber (che aiutano e si alleano attivamente con il mobber). Sono stati condotti e sono tuttora in corso alcuni studi tesi ad individuare eventuali tratti di personalità caratterizzanti i diversi ruoli in gioco nella dinamica del mobbing, ma non si può a tutt'oggi dire che esistano strutture o tratti di personalità specifici caratterizzanti il mobber, il mobbizzato o gli altri partecipanti. Per quanto concerne invece i fattori scatenanti il mobbing, le diverse ricerche condotte sino a oggi

evidenziano che questo fenomeno può avere cause diversissime (rivalità, antipatie personali, incompatibilità, strategie pianificate dall'azienda, aggressività derivante da stress lavorativo, addirittura la noia...) ma che nessuna di queste può essere indicata come esclusivo motivo di inizio delle vessazioni.

Il mobbing è un fenomeno che produce onerosi danni alle persone direttamente coinvolte, all'organizzazione teatro del conflitto e al contesto sociale di riferimento. Per quanto riguarda la vittima, i danni possono essere a carico della sfera sociale, familiare e professionale; di natura patrimoniale; di natura psicologica (depressione, ansia, disturbi dell'umore, problemi di attenzione, concentrazione, di memoria, etc.); di natura fisica (somatizzazioni, problemi cardiaci, dell'apparato digestivo, respiratorio, etc.). Per quanto possa sembrare paradossale, anche il mobber e i side-mobbers hanno dei danni, per esempio nell'ambito della produttività, penalizzata in quanto spesso il mobbing richiede -per essere praticato- tempo e risorse, a discapito del lavoro. Per quanto attiene all'organizzazione, i danni sono di natura economica, legati alla produttività; di perdita del clima di solidarietà e collaborazione che dovrebbe caratterizzare qualsiasi contesto lavorativo; di immagine sociale. Inoltre, il mobbing è un danno e un costo per la collettività, quanto meno in termini di spese per prestazioni mediche e pensionamenti anticipati per cause lavorative, che come è noto sono a carico della società nel suo insieme.

Alcune ricerche condotte sul mobbing nel continente europeo indicano che circa 12 milioni di persone sono interessate da questo fenomeno, con percentuali che vanno dal 16% circa dell'Inghilterra sino al 4,7% della Grecia. L'Italia si assesterebbe intorno all'8,1% rispetto alla popolazione dei lavoratori; va tuttavia tenuto presente che il fenomeno da noi è complessivamente ancora poco conosciuto e che il sistema di garanzie per i lavoratori e la dinamica del mondo del lavoro sono tali da scoraggiare la manifestazione di un eventuale disagio. Dal rapporto ISPESL del 2002, in una ricerca condotta su circa 3.800 contatti in tutta Italia, emerge che:

- esiste una sostanziale parità nei due sessi per quanto concerne il mobbing subito;
- le pratiche vessatorie interessano per il 61% lavoratori del settore pubblico e per il 39% quello privato;
- nel 79% dei casi interessava diplomati, per il 16% lavoratori con la licenza media, nel 5% dei casi laureati,
- la fascia di età più critica è 41-50 anni (38% dei casi) e 51-60 anni (36%).

Alla luce di quanto sin qui detto risulta evidente quanto il fenomeno del mobbing sia attualmente e possa ancor più diventare in un futuro prossimo un'effettiva emergenza sociale, anche in considerazione del fatto che le attuali dinamiche all'interno del mondo del lavoro non autorizzano a prevedere un significativo miglioramento delle condizioni di lavoro per ampie fasce della popolazione. Da ciò discende la considerazione dell'importanza della promozione di eventi culturali di carattere scientifico-formativo che consentano alla comunità scientifica psicologica e agli operatori sociali nell'ambito del lavoro di confrontarsi e rendere note al pubblico e a chi opera a vario titolo in questo settore le esperienze di prevenzione, diagnosi ed intervento nei confronti del mobbing e degli altri fenomeni di disagio lavorativo, nella consapevolezza che è sempre più necessario operare nel senso della prevenzione e della promozione del benessere lavorativo, piuttosto che intervenire con atti curativi e riparatori che - come nel caso del mobbing - non potranno comunque restituire integralmente al lavoratore vessato il benessere perduto.

In conclusione, dal momento che si ritengono insufficienti le informazioni concernenti la realtà sarda, si considera particolarmente importante la promozione di un'attività di ricerca rispetto alle diverse realtà lavorative, al fine di realizzare un monitoraggio del disagio lavorativo che permetta di realizzare un'efficace attività di prevenzione del mobbing.