

MOBBING - RISCHI E PREVENZIONE DI UN FENOMENO IN CRESCITA

MOBBING - "RISKS AND PREVENTION OF A GROWING PHENOMENON"

G. Tomei², M. Ciarrocca¹, S. De Sio¹, L. Scimitto¹, M. P. Schifano¹, C. Leggeri¹, A. Concetti¹, C. Di Pastena¹, V. Scialfa Chinnici¹, F. Tomei¹, A. Sancini¹

¹ "Sapienza" Università di Roma, Scuola di Specializzazione in Medicina del Lavoro

² "Sapienza" Università di Roma, Dipartimento di Neurologia e Psichiatria

 ¹"Sapienza" University of Rome, School of Occupational Medicine

²"Sapienza" University of Rome, Department of Neurology and Psychiatry

Citation: Tomei G, Ciarrocca M, Scimitto L, et al. Mobbing - rischi e prevenzione di un fenomeno in crescita. Prevent Res, published on line 14. Nov. 2011, P&R Public. 07

Parole chiave: mobbing, lavoratore, prevenzione

 **Keywords:** mobbing, worker, prevention

Riassunto

Il termine mobbing deriva dal verbo inglese "to mob", che significa assalire, affollarsi intorno a qualcuno. Nel contesto qui preso in esame, il luogo di lavoro, viene inteso come una forma di terrore psicologico esercitata attraverso comportamenti aggressivi e vessatori ripetuti da parte di colleghi e/o superiori.

Le forme che può assumere sono molteplici: dall'emarginazione alla diffusione di maldicenze, dalle continue critiche alla sistematica persecuzione, dall'assegnazione di compiti dequalificanti alla compromissione dell'immagine sociale.

Questo crea le basi per l'insorgenza di varie patologie che compromettono la qualità della vita e le capacità del lavoratore. Ridurre il fenomeno mobbing equivale a tutelare la salute sia fisica che mentale del lavoratore ottenendo maggiori risultati in ogni contesto lavorativo.

Abstract

The word "mobbing" (to mob), which means to crowd around, is used in workplace to explain a form of psychological terror exercised through aggression and repeated harassment by colleagues and / or superiors.

It expresses in many and different forms: alienation, spread of slanders, continuous criticism, systematic persecution, allocation of minor tasks, impairment of social image.

All this creates the basis for the onset of various diseases which affect the worker's ability and quality of life. To reduce the phenomenon of mobbing means to protect the worker's health and sanity and enable him to better results in his working environment.

Descrizione generale dell'argomento alla base dello studio

Heinz Leymann, il più autorevole studioso in materia, dà la seguente definizione di mobbing: "una forma di terrorismo psicologico che implica un atteggiamento ostile e non etico posto in essere in forma sistematica non occasionale ed episodica da una o più persone, nei confronti di un solo individuo il quale viene a trovarsi in una condizione indifesa e fatto oggetto di una serie di iniziative vessatorie e persecutorie".

Queste iniziative devono ricorrere con una determinata frequenza (statisticamente almeno una volta alla settimana) e nell'arco di un lungo periodo di tempo (per almeno sei mesi di durata).

A causa dell'alta frequenza e della lunga durata del comportamento ostile, questa forma di maltrattamento determina considerevoli sofferenze mentali, psicosomatiche e sociali. Dunque il mobbing favorisce l'insorgenza di patologie quali: disturbo dell'adattamento cronico, disturbo post-traumatico da stress cronico (PTSD) con ansia, depressione, cefalea, vertigini, eruzioni cutanee, tachicardia, ipertensione arteriosa, gastrite, ulcera ecc...

Le cause

Le principali cause possono essere rappresentate da: strategie aziendali (riduzione e ringiovanimento del personale), imposizione dell'autorità del capo messa in discussione dai propri sottoposti, competizione, invidia, favoritismi, avanzamenti di carriera, scopi di ordine sessuale.

Come si manifesta

Il soggetto esposto a mobbing presenta sintomi di ordine psicologico e disturbi fisici quali cefalea, bruciore gastrico, tachicardia etc. Inoltre diventano inevitabili il calo del rendimento, la presenza di atteggiamenti di fuga dal lavoro e l'aumento dell'assenteismo da parte del lavoratore.

Note di prevenzione

Il Medico del Lavoro collabora con il Datore di Lavoro e con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione alla valutazione di rischi e alla predisposizione delle misure di prevenzione, per la tutela della salute e dell'integrità psico-fisica dei lavoratori.

Le misure di prevenzione hanno lo scopo principale di instaurare una cultura aziendale, caratterizzata da una linea di condotta dei dirigenti e dipendenti basata sul reciproco rispetto, sulla promozione di un ambiente socievole e sull'interesse comune, requisiti indispensabili per prevenire la comparsa di comportamenti vessatori e di terrorismo psicologico e anche per garantire il successo economico dell'azienda stessa. Uno strumento in via di diffusione per il riconoscimento precoce del rischio di mobbing in azienda è costituito dalla somministrazione ai lavoratori di questionari di prevenzione.

Attraverso una serie di domande a risposta chiusa è possibile indagare le diverse forme di vessazioni. Il questionario fornisce informazioni utili ad identificare se sussiste e in caso affermativo a che livello di gravità è il rischio di mobbing. Tra le misure di prevenzione legate all'organizzazione aziendale, una delle più importanti è rappresentata dall'obbligo del datore di lavoro di informare i lavoratori sui rischi connessi all'attività dell'impresa.

Una corretta informazione dovrebbe riguardare le caratteristiche del fenomeno, le conseguenze (mediche, economiche e legali) per le vittime e i responsabili, le misure di prevenzione attuate dall'azienda quali: il diritto di reclamo, la riservatezza ed eventuali provvedimenti disciplinari. Attraverso la sorveglianza sanitaria periodica e a richiesta del lavoratore, il medico del lavoro può trovarsi di fronte una vittima, reale o presunta, di mobbing che richiede la certificazione del proprio stato di malattia. In questi casi il medico competente dovrà intervenire con gli strumenti a sua disposizione.

Studio sull'argomento trattato

Il mobbing è un fenomeno che procede per fasi di crescente gravità: la "*condizione zero*" corrisponde a una condizione di conflittualità generalizzata ma che non vede ancora una vittima designata come nella fase successiva (*fase di conflitto mirato*) quando iniziano gli attacchi contro un singolo individuo che finisce per accusare i primi sintomi psicosomatici. A questo punto il caso diviene manifesto a causa dei diversi permessi per malattia richiesti e si passa all'ultima fase ossia "*l'esclusione dal mondo del lavoro*" mediante ad esempio il licenziamento.

Le figure chiave del mobbing sono: il *mobizzato* (il lavoratore spesso diverso, portatore di handicap o straniero, o qualche volta il lavoratore che ha successo o il neo-assunto); il *mobber* (in genere un collega o un superiore della vittima) e gli *spettatori o sidemobber* (coloro che avvertono il mobbing ma non vi partecipano attivamente).

Esistono due tipi di mobbing: **verticale** (mobber e mobizzato sono su posizioni gerarchiche differenti), che può essere esercitato da un superiore verso i suoi sottoposti o configurarsi come una strategia aziendale (riduzione e ringiovanimento del personale), oppure si realizza quando l'autorità di un capo viene messa in discussione dai sottoposti; **orizzontale** (tra pari) che può riconoscere diversi motivi: competizione, invidia, favoritismi, avanzamenti di carriera. Oltre alle conseguenze sociali e psico-fisiche cui va incontro la vittima, non vanno trascurate le ripercussioni sull'azienda tra cui: le spese da sostenere per le ore lavorative perdute per cause di malattia, il calo del rendimento sia del mobizzato sia del mobber e l'eventuale caduta di immagine dell'azienda stessa.

Una particolare forma di mobbing è quella sessuale, che si configura come ritorsione e vendetta da parte del molestatore respinto che può ricorrere a diverse strategie mobbizzanti quali: calunnie, voci e diffamazioni sulle abitudini sessuali della vittima. Le patologie correlate al mobbing possono essere ricondotte al disturbo dell'adattamento cronico e al disturbo post-traumatico da stress cronico (PTSD). Il primo consiste in una forma di malattia psico-somatica che si manifesta con sintomi emotivi, comportamentali e somatici in risposta ad uno o a più fattori stressanti.

I sintomi predominanti sono: ansia (che può manifestarsi con irritabilità, preoccupazione o irrequietezza); depressione (umore depresso, facilità al pianto, sensazione di perdita di speranza etc.); combinazione di ansia e depressione; alterazione mista dell'emotività e della condotta (sintomi emotivi quali ansia e depressione associati ad un'anomalia della condotta); segni e sintomi come: cefalea, vertigini, eruzioni cutanee, tachicardia, ipertensione arteriosa e disturbi dell'apparato gastrointestinale come gastrite e ulcera. Per definizione il disturbo dell'adattamento inizia entro 3 mesi dall'insorgenza di un fattore stressante e non dura oltre 6 mesi dopo la cessazione del fattore stressante o delle sue conseguenze. Se tale fattore è un evento acuto (licenziamento dal lavoro), l'insorgenza dell'anomalia è di solito immediata e la sua durata è relativamente breve (non più di pochi mesi); se il fattore stressante persiste, anche il disturbo dell'adattamento persiste.

Il disturbo post-traumatico da stress si può manifestare quando un evento traumatico viene rivissuto più volte mediante ricordi o sogni spiacevoli causando paura intensa e senso di impotenza. La reazione di "evitamento" degli stimoli associati al trauma e l'attenuazione della reattività generale rappresentano i meccanismi principali per controllarne i sintomi. Il disturbo post-traumatico da stress, si definisce cronico se la durata dei sintomi è presente da almeno 3 mesi.

Conclusioni

Le dimensioni crescenti del fenomeno anche in Italia, hanno indotto il Ministero per la Funzione Pubblica ad istituire qualche tempo fa una Commissione di analisi delle cause e delle conseguenze del mobbing.

La Commissione che ha incluso i nuovi lavori lo ha definito come: "atti, atteggiamenti o comportamenti di violenza morale o psichica, in occasione di lavoro, ripetuti nel tempo in modo sistematico o abituale, che portano a un degrado delle condizioni di lavoro, idoneo a compromettere la salute o la professionalità o la dignità del lavoratore".

Compito del Medico del Lavoro, in collaborazione con il Datore di Lavoro e con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, è la valutazione dei rischi e la predisposizione di misure di prevenzione per la tutela della salute e dell'integrità psico-fisica dei lavoratori ai fini di un corretto e migliore funzionamento di tutta l'azienda.

Autore di riferimento: Gianfranco Tomei

"Sapienza" Università di Roma, Dipartimento di Neurologia e Psichiatria

Viale dell'Università, 30 00185 Roma – Italia

e-mail: gianfranco.tomei@uniroma1.it



Corresponding Author: Gianfranco Tomei

"Sapienza" University of Rome, Department of Neurology and Psychiatry

Viale dell'Università, 30 00185 Rome – Italy

e-mail: gianfranco.tomei@uniroma1.it