

# Mobbing,

“Eliminare” qualcuno divenuto scomodo inducendolo alle dimissioni o provocandone il licenziamento motivato questo é l’obiettivo del mobber, colui cioè che esercita un’aggressione psicologica, spesso non dichiarata, sistematica e prolungata.

Non vi sono distinzioni gerarchiche né di età o sesso. Il mobber infatti può essere un superiore (mobbing verticale), come pure dei colleghi (mobbing orizzontale).

La persona mobbizzata può subire un grave squilibrio psichico, con difficoltà lavorative e perdita della fiducia in sé stessa; possono insorgere delle conseguenze di carattere psicosomatiche quali gastrite, ulcera, cefalea, ipertensione, tachicardia, ecc. Attacchi di panico, ansia generalizzata, insonnia, depressione, perdita di memoria, sono invece le sindromi più frequenti a livello psichico.

## LA STORIA

Il primo a dare una definizione precisa e completa, di quello che ormai è diventato un fenomeno sociale di proporzioni rilevanti, è stato, negli anni ottanta, Heinz Leymann, medico tedesco vissuto in Svezia.

Leymann considera il mobbing, come una modalità di comunicazione ostile e non etica; diretta sistematicamente da uno o più soggetti verso un solo individuo che così è spinto e mantenuto in una posizione di impotenza.

Secondo Leymann alla base del mobbing c’è sempre un conflitto.

## L’INCUBAZIONE

Una cattiva organizzazione del lavoro (sovraccarico, istruzioni imprecise, obiettivi contraddittori, mancanza di chiarezza nella designazione delle competenze) e, in generale una pessima comunicazione interna che contestualizzate in un clima d’incertezza dei mercati; sono le cause più dirette dell’aggressività dei mobbers e dell’impotenza delle loro vittime

## L’AZIONE

Le azioni riconducibili al fenomeno del mobbing possono comprendere diverse strategie: da quelle più grossolane come:

- l’emarginazione,
- la diffusione di maldicenze,
- la critica immotivata
- l’assegnazione di compiti dequalificanti,

a quelle più sofisticate e persino paradossali come:

- la promozione ad incarichi superiori alle proprie competenze con l’intento di creare i presupposti per il licenziamento.

## LE CONDIZIONI

Molto spesso, per comodità o per ignoranza classifichiamo molti atteggiamenti con la parola mobbing. Si tratta dello stesso meccanismo di quando ci sentiamo tristi, o avviliti per qualcosa; parlando di depressione. Per tranquillizzare ma anche per rigore, le condizioni per riconosce di essere in presenza di mobbing sono due:

- la durata (almeno sei mesi)
- la ripetizione (pressochè giornaliera).

Pertanto le caratteristiche fondamentali per identificare un'azione di mobbing sono quattro:

- la frequenza
- la durata
- l'intenzione negativa
- l'impossibilità di difendersi

## LE FASI

le ricerche del prof. Leymann hanno portato ad identificare quattro diverse fasi attraverso le quali si sviluppa il Mobbing.

### Fase 1: segnali premonitori

Il primo segnale solitamente è dato dall'evoluzione in senso negativo dei rapporti relazionali con i colleghi o con il superiore.

Il dipendente "vittima" inizia a ricevere delle critiche sul lavoro svolto che, fino a quel momento era stato apprezzato anche molto positivamente.

### Fase 2: stigmatizzazione

E' la fase del M. conclamato ;la vittima subisce continui attacchi sia attraverso critiche, maldicenze, sia tramite esclusione del flusso delle informazioni, sia tramite assegnazione di incarichi insignificanti e ripetitivi o, al contrario, particolarmente gravosi.

### Fase 3: ufficializzazione

La situazione viene conosciuta da tutti i colleghi di lavoro (che spesso tendono a colpevolizzare la vittima ) e segnalata all'ufficio personale.

### Fase 4: allontanamento

Il lavoratore "vittima" è del tutto isolato da ciò che avviene nell'ambiente lavorativo e dequalificato professionalmente. Inizia un lungo periodo di malessere con turbe depressive e psicosomatiche sempre più ingravescenti che sfocia nel licenziamento o nelle dimissioni.

## GLI INTERVENTI

Il Mobbing comporta costi elevati anche per le aziende in termini di assenza per malattia, sostituzioni, disservizi e pre-pensionamenti, etc.

Le azioni di prevenzione devono essere innanzitutto sull'organizzazione in termini di informazione e formazione.

Il programma elaborato da HeS si formula attraverso tre livelli:

### 1. Analisi

Per evidenziare le criticità suscettibili di attivare azioni di mobbing:

- Individuazione della fase di sviluppo
- Radicamento (tra colleghi o gradi gerarchici)
- Frequenza e durata del fenomeno
- Possibili cause

### 2. Informazione

Elaborare/attivare strumenti per la prevenzione sensibilizzazione al problema

Livelli di prevenzione

- Ambiente: clima e organizzazione
- Gruppo: aspetti relazionali
- Management: stili di leadership

Gli aspetti da considerare sono:

- **Cognitivi** (il sapere, le conoscenze, le informazioni disponibili)
- **Affettivi** (ciò che produce emozioni, sensazioni, che piace o non piace)
- **Ambientali** (flusso dell'informazione, della comunicazione, attese, valori, etc.).

*Per maggiori informazioni contattare:  
Info@hes-net.com*

### **3. Formazione**

#### **I work-shop modulari**

1. Il benessere psico-fisico in ambito lavorativo (stress/mobbing)
2. Gli strumenti di prevenzione
3. Gli strumenti di gestione dei dati sensibili
4. Gli strumenti per gestire le situazioni di crisi.
5. Far fronte al disagio (strumenti e tecniche)
6. Erogare formazione, la gestione delle persone in aula

#### **Temi trattati**

Riconoscere i segnali (fisiologici e comportamentali)

Definire la situazione: l'ascolto, l'empatia

Tipi psicologici e modalità relazionali (concetti di counseling)

Nozioni di privacy e data protection

Mobbing e stress: Fisiologia, componenti

Gestione dello stress (mappa degli atteggiamenti)

Identificazione e approccio ai conflitti

Le patologie, creare l'aggancio

### **DIFFUSIONE E CONOSCENZA DEL MOBBING**

La Svezia è stato uno dei primi paesi ad occuparsi del problema adottando varie disposizioni relative alle misure da adottare contro forme di persecuzione psicologica negli ambienti di lavoro. La conoscenza del problema si è diffusa anche in America e nel Nord Europa, tanto che uno studio recente ha riportato queste percentuali sulla diffusione del mobbing: 16,3% in Gran Bretagna, 10,2% in Svezia, 9,9% in Francia ed in Italia 4,2%.

### **IL MOBBING NELL'ORDINAMENTO**

L'esempio italiano

Con l'introduzione del concetto di "danno biologico" verso la metà degli anni 70 si è iniziato ad attribuire alla persona un valore e ciò indipendentemente dalla sua concreta capacità produttiva.

Il danno biologico (danno evento) in caso di Mobbing deve dunque – se provato- essere sempre risarcito ed a risponderne è chiamato il datore di lavoro ai sensi dell' art.2087 del Codice civile, essendo questi tenuto a garantire l'integrità psico-fisica dei propri dipendenti