

IL MOBBING

Il percorso organizzativo e politico che la UIL ha fatto fino ad oggi... e ipotesi di lavoro per il futuro

Relazione di Alessandra Menelao, Coordinamento Nazionale Mobbing

27 maggio 2005

Care amiche e compagne,

la riunione di oggi rappresenta un utile momento di riflessione per tutte coloro che si occupano per il sindacato, per la UIL, di discriminazione lavorativa, di mobbing.

Questo incontro si svolge all'interno di un percorso che la UIL già da alcuni anni sta svolgendo. Processo che ha l'obiettivo di costruire una politica diversa e innovativa nei confronti del fenomeno del mobbing. Percorso che mira a dare risposte organizzative e politiche per affrontare il disagio lavorativo, il mobbing.

Come UIL abbiamo realizzato alcune iniziative che non ci hanno solamente permesso di raggiungere importanti obiettivi strategici ma hanno attivato un "pensiero" e delle "azioni" concrete.

Il mobbing non può e non deve essere visto come un fenomeno di "moda" utile a far guadagnare un posto al sole a tutti e a tutte coloro che se ne occupano.

Per fornire delle utili e concrete risposte sia alle vittime, sia alle organizzazioni lavorative e alla società intesa in senso lato c'è bisogno di un lavoro di équipe fra specialisti diversi: il dirigente sindacale, lo psicologo e il legale.

Per lungo tempo, e forse ancora adesso assisto ad interventi unilaterali e, quindi, autoreferenziali, che, proprio per questo, non permettono di intervenire in maniera efficace ed efficiente.

La UIL si è posta degli obiettivi concreti che ha raggiunto: per quanto riguarda la **tutela giuridica** la UIL è stata la prima organizzazione sindacale a costituirsi parte civile in una causa per mobbing che successivamente ha vinto.

In riferimento alla **tutela sindacale** i contratti collettivi nazionali di alcune categorie (Pubblico Impiego) lo hanno inserito come un fenomeno che necessita di una formulazione di proposte di azioni di prevenzione in ordine alla repressione delle situazioni di criticità, anche al fine di realizzare misure di tutela del dipendente-vittima.

Per quanto riguarda **l'intervento scientifico** la UIL ha messo a punto una prima ricerca scientifica sul fenomeno del mobbing. Attraverso l'analisi della ricerca, realizzata per conto della UIL NAZIONALE e della UILPA, si sono realizzati, per la prima volta, due obiettivi: conoscere la stima statistica reale dei lavoratori della pubblica amministrazione che "soffrono di violenze" e, infine, mettere a punto progetti preventivi realizzati sui risultati della ricerca e non più costruiti a tavolino.

Infine per ciò che concerne **l'area psicologica** la UIL ha messo a punto uno schema di convenzione.

L'ORGANIZZAZIONE DEI CENTRI DI ASCOLTO

In questo quadro diventa molto importante porre l'attenzione all'organizzazione dei centri di ascolto, perché li riteniamo decisivi nell'azione di lotta contro il mobbing.

Azione di lotta che deve prevedere le azioni di prevenzione, assistenza e formazione costruite ad hoc.

Il Coordinamento Nazionale organizza l'attività delle proprie strutture e dei propri delegati contribuendo così alla costruzione di una rete organica per l'azione di contrasto al mobbing.

L'organizzazione della rete dei centri di ascolto comincia sin da quando arriva la richiesta di aiuto. Per inciso ricordo che tale richiesta può avvenire anche al Coordinamento Nazionale, il quale trasmette in tempo reale la domanda di aiuto al centro di riferimento. Da questo momento in poi il centro di ascolto deve occuparsi della problematica e, successivamente, inviare le proprie decisioni al Coordinamento Nazionale. Questa trasmissione è di fondamentale importanza perché i mobbizzati, anche dopo tanto tempo, riscrivono al Nazionale, per raccontare cosa è stato fatto nel caso concreto.

I centri di ascolto offrono un servizio e per questo devono dotarsi di psicologi e avvocati convenzionati con le strutture. Ebbene proprio così: all'interno dei diversi centri di ascolto nazionali e di categoria devono esserci psicologi che hanno sottoscritto una convenzione con la struttura.

La motivazione della convenzione è molteplice. Intanto la vittima (il mobbizzato) non deve subire vessazioni economiche da parte degli esperti a cui chiede un aiuto per risolvere il suo drammatico periodo psicologico che sta vivendo.

Devo registrare che molti professionisti, spesso con nessuna formazione e nessun titolo specifico, in nome della crociata contro tale forma di molestia e di guerra sul posto di lavoro, si sono autodichiarati "esperti-salvatori del mobbing".

Lo scopo apparente sembra essere quello di aiutare i soggetti. Lo scopo non dichiarato sembra essere quello di guadagnare un piccolo posto al sole sulla pelle delle vittime aumentando il proprio conto in banca.

La persona che si rivolge ai centri di ascolto perché ha un problema di questo tipo sta chiedendo un servizio e per questo paga. Siamo un sindacato e quindi il pagamento della vittima non deve superare una quota sociale: infatti la nostra convenzione è stata fatta con lo sconto del 30% sul compenso minimo del tariffario nazionale dell'ordine degli psicologi.

Ci auguriamo che, in breve tempo, tutti i centri di ascolto della UIL abbiano psicologi in convenzione al fine di non essere costretti ad eseguire un mancato accreditamento da parte del Coordinamento Nazionale.

Le violenze psicologiche che avvengono sul posto di lavoro implicano in maniera impensabile il "prenderci carico" della richiesta della vittima oggetto delle vessazioni. La presa a carico significa dare un "valore aggiunto" e "accogliere" la richiesta di aiuto del lavoratore che, specie se arriva dopo un lungo periodo di vessazioni, è sfinito.

Bisogna attivarsi per fornire degli interventi "programmati" rispondendo alle richieste pratiche riguardo alla situazione lavorativa sia da un punto di vista sindacale, che psicologica, ed infine, quando necessario, supportarli anche per quel che riguarda il ricorso legale.

Di fronte ad un caso di mobbing il dirigente sindacale, da solo o assieme ad altri esperti convenzionati con il centro, dovrebbero cercare di comprendere la natura del problema per verificare tutti i possibili interventi che possono essere messi in campo: interventi sindacali, psicologici, e legali.

IL FENOMENO MOBBING: A CHE PUNTO SIAMO?

Chi si occupa come me da anni di questo fenomeno non può non registrare alcune problematiche tutt'ora aperte.

Un primo punto dolente riguarda la definizione: a tutt'oggi non esiste una definizione condivisa fra gli operatori del settore. Le innumerevoli proposte di legge, i tanti libri scritti e così via, riportano di volta in volta diverse definizioni. Ciò comporta una cosa solo: **tutto può essere mobbing, e, quindi, nulla è mobbing.** Bisogna lavorare in questo senso affinché si riesca a trovare un'unica definizione. Forse può essere utile partire dalle definizioni inserite nei CCNL del Pubblico Impiego:

[...] Il fenomeno del mobbing, inteso come forma di violenza morale o psichica in occasione di lavoro-attuato dal datore di lavoro o da altri dipendenti – nei confronti di un lavoratore. Esso è caratterizzato da una serie di atti, atteggiamenti e comportamenti, diversi e ripetuti nel tempo in modo sistematico ed abituale, aventi connotazioni aggressive, denigratorie e vessatorie tali da compromettere un degrado delle condizioni

di lavoro e idonei compromettere la salute o la professionalità o la dignità del lavoratore stesso nell'ambito dell'ufficio di appartenenza o, addirittura, tali da escluderlo dal contesto lavorativo di riferimento[...]

Fino a quando non avremo una definizione certa fra gli operatori non riusciremo a conoscere la reale **epidemiologia del fenomeno** e non potremmo fornire risposte concrete al fenomeno.

- Quanti sono i casi di mobbing?
- Qual è la prevalenza nei diversi settori lavorativi?
- Quali sono le vittime più frequenti (genere, età, tipo di lavoro, tipo di contratto ecc.)?

Sappiamo, dalla lettura di una ricerca fatta da un organismo europeo (ILO, 2000), che in Italia la percentuale di soggetti che hanno subito vessazioni sul posto di lavoro è 4,2%, il più basso d'Europa. Tale dato ha comportato una notevole confusione da parte di tutti i ricercatori: c'è chi afferma che il nostro paese è un'isola felice nel panorama europeo, chi, di impostazione pessimistica, ritiene che siano molti di più, e in questo caso si parla dell'8-10%.

Se io ora affermassi che la percentuale dei mobbizzati italiani è pari al 20% e che la differenza di percentuale fra donne e uomini è 50/50; nessuno potrebbe smentirmi!

Guardate che questo è un tranello! Né conosciamo l'epidemiologia e né si conosce la differenza di soggetti mobbizzati fra i generi.

Rispetto alle varie categorie il mobbing può accadere in tutti i posti di lavoro:

- Università;
- Industria;
- Enti parastatali;
- Pubblico Impiego;
- Scuola;
- Sanità;
- Enti assicurativi;
- Banche.

La risposta che la vittima fornisce è soggettiva e dipende dalle sue difese psichiche. Nello specifico la risposta della vittima presuppone sia una valutazione soggettiva dell'azione mobbizzante che una valutazione cognitiva che l'individuo attribuisce a tali azioni.

Se la vittima "fallisce" nei tentativi di risposta e di adattamento all'azione vessatoria si verificano una sintomatologia psico-fisica e, successivamente, una sintomatologia psico-patologica.

Ed è proprio su quest'ultimo punto che si arriva ad un'altra nota dolente.

Le conseguenze delle violenze psicologiche sul posto di lavoro producono effetti patologici ai lavoratori.

Le conseguenze possono essere classificate in psicologiche, relazionali ed economiche.

Da un punto di vista psicologico oramai sappiamo che il lavoro è fonte di realizzazione personale in quanto elemento fondamentale di autonomia personale e di gratificazione.

E' facile comprendere cosa succede alla vittima allorché si trova a gestire una situazione di vessazione continua sul posto di lavoro. In un primo momento si verifica un calo dell'autostima, successivamente si hanno sensi di colpa, alla fine si strutturano una serie di conseguenze psicopatologiche.

Il mobbing conduce la vittima ad una situazione di estremo disagio psicologico che si ripercuote anche sulla sua salute psicofisica.

I disturbi psicopatologici più frequentemente riscontrati sono:

- Disturbo post-traumatico da stress;
- Disturbo dell'adattamento.

Sui **disturbi psicopatologici** emerge una particolarità inquietante: sul piano pratico i consulenti in Italia fanno solo due tipi di diagnosi – [... il soggetto soffre del disturbo post-traumatico da stress causato dalla condotta vessatoria subita...], [...il soggetto soffre del disturbo dell'adattamento...].

Esula dal mio intervento un'analisi puntuale sulla nosografia delle due patologie: emerge però un dato inquietante rappresentato da una confusione, causata per lo più da logiche "integraliste", e che porta ad un'impossibilità di poter fare una diagnosi chiara e specifica.

I DATI DI UNA RICERCA

La cosa interessante sono i dati emersi dalla ricerca che la UIL, insieme alla UILPA ha fatto, eseguita sui dipendenti della Pubblica Amministrazione di Roma su 500 dipendenti.

I predittori della sindrome psicosociale del mobbing sono:

- Lo stress lavorativo;
- Le relazioni con i superiori;
- Le relazioni con i colleghi.

Lo stress lavorativo è un predittore della sindrome psicosociale del mobbing. In sostanza 2 lavoratori su 3 dichiarano che lo stress lavorativo è direttamente correlabile con conseguenze psicopatologiche e psicosomatiche (depressione e tensione).

I dirigenti sembrano essere privi di una competenza lavorativa: la leadership.

Il campione non gradisce l'intromissione sul proprio lavoro da parte del dirigente perché sono molto frequenti le "critiche ingiuste" che i lavoratori subiscono (47,4%) per aver svolto determinati compiti.

Il 69,6% dice che il proprio capo ha una evidente bravura lavorativa però allo stesso tempo ha scarse competenze relazionali.

Tale risultato sarebbe una dimostrazione del cosiddetto **principio di Peter** conosciuto anche come effetto Michael Jordan secondo cui:

Le persone vengono promosse fino ad arrivare ad un livello un cui sono incompetenti. Un individuo promosso per la sua abilità tecnica o il suo expertise arriva ad un livello dove molti, o la maggior parte, dei suoi compiti hanno a che fare con la gestione delle risorse umane, e non con le capacità tecniche.

Il 75,6% del campione - 2 soggetti su 3 – sente il bisogno di una maggiore comunicazione e collaborazione fra colleghi.

Oltre la metà dei soggetti (58,6%) afferma che il rapporto con i propri colleghi è permanentemente difficile e che prova dei sentimenti di irritazione nei confronti dei colleghi (60,6%).

Maggiori convinzioni sulla estrema difficoltà relazionale con i colleghi si associano positivamente alle mansioni lavorative.

Maggiore è l'affidamento di compiti troppo difficili, inutili, senza senso e umilianti, maggiormente il lavoratore percepisce che tali mansioni hanno l'unico scopo di metterlo in difficoltà di fronte ai propri colleghi.

Può accadere che ai lavoratori si affidino anche compiti molto al di sotto della qualifica professionale. Tale comportamento equivale alla percezione di una sottovalutazione psicologica e lavorativa del soggetto. Quest'ultimo, sentendosi defraudato come persona e come lavoratore, corre il rischio grave di potersi esporre al mobbing.

Il superiore tende ad affidare a questi soggetti anche compiti molto difficili con la conseguenza diretta di provocare un'ansia da prestazione e di pressione psicologica che, come dimostrato, in altri studi di settore, espone i soggetti al rischio di patologie occupazionali.

L'essere umiliato e/o preso in giro per le proprie idee religiose e politiche sembra collegarsi alle mansioni lavorative.

Maggiori sono le diversità ideologiche maggiori sono i problemi che i colleghi causano al lavoratore, ciò comporta evidentemente problemi per il superiore, che maldestramente trovandosi all'interno di una disputa "ideologica" non riesce a risolverla in maniera funzionale.

Più i soggetti vengono ridicolizzati e umiliati in pubblico dai loro colleghi più ricevono critiche ingiuste sul lavoro. Tale comportamento è anche spiegabile con il fatto che quando un lavoratore viene sottoposto continuamente alla umiliazione indebolisce le sue difese psichiche. In tale situazione psichica è molto facile che il lavoratore commetta qualche errore di lavoro.

Da questi dati emergono delle ipotesi di lavoro per il futuro: fornire un'educazione al lavoro non più volte, come è stato precedentemente fatto, all'aumento delle proprie competenze lavorative specifiche. Al contrario, volte a costruire relazioni meno "conflittuali" e "difficili" fra colleghi e superiori.

LA PREVENZIONE

Il fenomeno del mobbing colpisce tutti i lavoratori: discrimina tutti indipendentemente dal proprio genere e dal proprio orientamento sessuale (donne, uomini, omosessuali, transessuali e così via) con devastanti conseguenze psicopatologiche, economiche, familiari e lavorative.

Tra gli effetti deleteri c'è anche l'elevato costo che comporta per l'intera società, per questo va considerato come una malattia sociale. Per questo motivo sarà necessario prevedere e attuare politiche preventive efficaci.

Ebbene bisogna fare prevenzione!

In questo senso c'è ancora molto lavoro da fare per il sindacato, per la UIL.

Purtroppo c'è ancora molta confusione sul termine ***prevenzione***.

La parola viene confusa con molte altre. Secondo me può essere utile fare chiarezza.

Intanto bisogna tener presente che quando parliamo di mobbing noi parliamo di lavoratori e di azienda.

E allora ci sono due diverse tipologie di prevenzione: una riguarda i lavoratori, l'altra i datori di lavoro.

Per quanto riguarda i lavoratori si possono attuare percorsi di formazione e di informazione

L'informazione dovrebbe essere rivolta a promuovere nei lavoratori la conoscenza del fenomeno – le cause, le conseguenze e la consapevolezza della sua gravità.

Non solo si dovrebbe costruire una politica di solidarietà all'interno del gruppo di lavoro. Bisogna cambiare la nostra ottica spostando l'attenzione dalla competitività alla cooperazione.

Sulla formazione bisogna intanto dire che essa è un processo teso allo sviluppo personale e lavorativo dell'individuo.

Fare formazione significa produrre un nuovo processo di cambiamento con una necessaria modifica degli atteggiamenti e dei comportamenti. Si potrebbe ipotizzare che comportamenti competitivi lascino il posto a comportamenti cooperativi.

La formazione è un intervento volto al cambiamento organizzativo, ed ogni processo di cambiamento implica necessariamente una modifica dei comportamenti e degli atteggiamenti degli attori coinvolti.

Ciò significa costruire assieme ai lavoratori nuovi processi lavorativi volti alla solidarietà e all'aiuto reciproco e non alla fastidiosa e inquietante legge della giungla "mors tua vita mea".

Fare formazione per i lavoratori sul campo del mobbing significa diffondere elementari nozioni di psicologia del lavoro e delle organizzazioni, di psicologia clinica, di giurisprudenza, di diritto sindacale che consentano agli operatori di fornire risposte adeguate alla domanda di aiuto che sempre più frequentemente arriva.

A questo punto devo registrare un fenomeno a mio avviso pericoloso e che è rappresentato dalla domanda: chi deve fare la formazione?

Penso che tale formazione debba essere costruita con più figure professionali: l'area scientifica-psicologica, l'area sindacale e l'area legale.

Il lavoro congiunto di queste figure professionali permette di delineare un quadro completo del fenomeno.

Per quanto riguarda la prevenzione sui datori di lavoro è fondamentale l'intervento del sindacato. Quest'ultimo può essere messo in atto attraverso una serie di azioni mirate di tipo strategico. La prima delle quali è rappresentata dalle ricerche in ambito lavorativo.

Un'altra strategia fondamentale è costituita dalle politiche di buone prassi che possono essere rappresentate sia dall'inserimento nei CCNL di comitati paritetici di buone prassi (es. CCNL Pubblico Impiego) che dalla stipula di accordi aziendali (es. ATM-SATTI a Torino nel 2001).

Non va dimenticato che l'intervento sindacale può essere rivendicato attraverso una serie di percorsi formativi specifici volti ai datori di lavoro. Tali corsi hanno l'obiettivo di prevenire i conflitti che possono nascere all'interno del gruppo di lavoro.

Quando si parla di intervento sindacale spesso si dimentica di aiutare le vittime. Chi si occupa di sindacato non può occuparsi solamente di contrattazione, di politiche di buone prassi o di interventi normativi, bensì dovrebbe trovare delle soluzioni adeguate a tutti coloro che subiscono ogni giorno da parte dei colleghi o superiori violenze psicologiche.

La prevenzione intesa in questo senso implica un obiettivo strategico "migliorare e favorire il benessere organizzativo". In una recente direttiva (24/03/2004) del Ministero della Funzione Pubblica sono elencate le misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle Pubbliche Amministrazioni:

a. **Caratteristiche dell'ambiente nel quale il lavoro si svolge.** L'amministrazione allestisce un ambiente di lavoro salubre, confortevole e accogliente.

b. **Chiarezza degli obiettivi organizzativi e coerenza tra enunciati e pratiche organizzative.** L'amministrazione definisce obiettivi espliciti e chiari ed assicura coerenza tra enunciati e prassi operative.

c. **Riconoscimento e valorizzazione delle competenze.** L'amministrazione riconosce e valorizza le competenze e gli apporti dei dipendenti e stimola nuove potenzialità, assicurando adeguata varietà dei compiti ed autonomia nella definizione dei ruoli organizzativi nonché pianificando adeguati interventi di formazione.

d. **Comunicazione intraorganizzativa circolare.** L'amministrazione ascolta le istanze dei dipendenti e stimola il senso di utilità sociale del loro lavoro.

e. **Circolazione delle informazioni.** L'amministrazione mette a disposizione dei dipendenti le informazioni pertinenti il loro lavoro

f. **Prevenzione degli infortuni e dei rischi professionali.** L'amministrazione adotta tutte le azioni per prevenire gli infortuni e i rischi professionali

g. **Clima relazionale franco e collaborativi.** L'amministrazione stimola un ambiente relazionale franco, comunicativo e collaborativo

h. **Scorrevolezza operativa e supporto verso gli obiettivi.** L'amministrazione assicura la scorrevolezza operativa e la rapidità di decisione e supporta l'azione verso gli obiettivi

i. **Giustizia organizzativa.** L'amministrazione assicura, nel rispetto dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, equità di trattamento a livello retributivo, di assegnazione di responsabilità, di promozione del personale e di attribuzione dei carichi di lavoro

l. **Apertura all'innovazione.** L'amministrazione è aperta all'ambiente esterno e all'innovazione tecnologica e culturale

m. **Stress** L'amministrazione tiene sotto controllo i livelli percepiti di fatica fisica e mentale nonché di stress

n. **Conflittualità** L'amministrazione gestisce l'eventuale presenza di situazioni conflittuali manifeste o implicite

Ho voluto riportare questa circolare perché in un'ottica di prevenzione può essere utilizzata come uno schema utile sul quale organizzare i progetti di prevenzione.

L'INTERVENTO POLITICO

In merito al tema delle violenze psicologiche nei luoghi di lavoro (fenomeno meglio conosciuto come Mobbing), la UIL ritiene positivo un intervento del legislatore per regolamentare la materia.

Ciò in considerazione del fatto che il mobbing, anche in conseguenza dei profondi mutamenti sopravvenuti nel mondo del lavoro (flessibilità, intensificazione dei ritmi, competizione esasperata, inserimento di sempre maggiori elementi di contrattazione individuale rispetto a quella collettiva), ha assunto il carattere di vero e proprio "pericolo" e rappresenta oggi uno dei problemi più gravi nella vita professionale delle persone.

Per quanto sopra, riteniamo, come UIL, che in tema di violenze psicologiche in ambito lavorativo possa certamente essere di notevole aiuto una legge quadro, composta da poche e chiare norme, che chiarisca i contenuti del mobbing procedendo ad una sua puntuale definizione ed intervenga sulle cause che lo originano accentuando l'attività di prevenzione.

In merito al tema sulla legislazione inerente le violenze psicologiche sul posto di lavoro la UIL ritiene positivo l'intervento di una legge quadro nazionale che fornisca i punti cardine sulla cui base sarà possibile successivamente strutturare eventuali legislazioni regionali. La UIL è contraria all'attuale intervento regionale, ciò al fine di evitare interventi legislativi totalmente diversi tra loro che portano a costruire tante sensibilità quante sono le regioni italiane.

Purtroppo la legge quadro nazionale tarda ad arrivare. Per questo le regioni hanno ritenuto opportuno legiferare in merito alle violenze psicologiche sul posto di lavoro.

In conclusione posso affermare che tanta strada è stata fatta nell'azione di lotta contro il mobbing. Proprio per questo dobbiamo rafforzare la nostra azione attraverso la costruzione di progetti di prevenzione, intervento costruiti ad hoc.

Dobbiamo cambiare l'ottica: dalle parole ai fatti concreti!

Buon lavoro!