



Il mobbing sul posto di lavoro



Introduzione

L'Agenzia pubblica una serie di schede informative volte a contribuire alla lotta contro lo stress legato all'attività lavorativa e alcuni dei suoi principali fattori scatenanti. Il mobbing è strettamente connesso allo stress legato all'attività lavorativa. La presente scheda informativa fornisce informazioni e suggerimenti destinati a coloro che intendono agire concretamente per affrontare il mobbing sul posto di lavoro. La sezione "altre informazioni", alla fine della scheda, fornisce dettagli sulle fonti dell'Agenzia che possono essere di aiuto, fra cui altre schede informative di questa stessa serie.

Il mobbing sul posto di lavoro rappresenta un problema rilevante per la manodopera europea. I costi sono considerevoli, sia per il lavoratore che per l'organizzazione. Il mobbing dovrebbe essere considerato inoltre un comportamento non etico, oppressivo e pertanto inaccettabile nell'ambiente di lavoro. La prevenzione del mobbing sul posto di lavoro è uno degli obiettivi contenuti nella comunicazione della Commissione europea¹ riguardante una nuova strategia per la salute e la sicurezza sul lavoro.

Che cos'è il mobbing?

Non c'è una definizione univoca di mobbing che sia internazionalmente riconosciuta. Un esempio di definizione è il seguente:

Il mobbing sul posto di lavoro consiste in un comportamento ripetuto, irragionevole, rivolto contro un dipendente o un gruppo di dipendenti, tale da creare un rischio per la salute e la sicurezza.

In questa definizione:

"comportamento irragionevole" sta ad indicare un comportamento che, secondo una persona ragionevole e tenuto conto di tutte le circostanze, perseguita, umilia, intimidisce o minaccia;

"comportamento" comprende le azioni di singoli individui o di un gruppo. Si può far uso di un certo sistema di lavoro per perseguitare, umiliare, intimidire o minacciare;

"rischio per la salute e la sicurezza" comprende il rischio alla salute mentale o fisica del lavoratore dipendente.

Il mobbing spesso implica uno sviamento o abuso di potere, nel qual caso la vittima del mobbing può incontrare difficoltà nel difendersi.

Il mobbing può comportare aggressioni sia verbali che fisiche, così come atti più subdoli come la denigrazione del lavoro di un collega o l'isolamento sociale. Il mobbing può comprendere la violenza, sia fisica che psicologica. Questa scheda informativa è incentrata sull'uso dell'intimidazione nei rapporti tra colleghi. La violenza esercitata da persone estranee all'ambiente di lavoro è affrontata nella scheda informativa 24.

Il mobbing è un grosso problema? Chi ne è colpito?

Chiunque, in qualsiasi organizzazione, può essere vittima del mobbing. I risultati di un sondaggio condotto nell'UE² mostrano che il 9% dei lavoratori europei, pari a 12 milioni di persone, segnalano di essere stati vittime di mobbing nel 2000 per un periodo di 12 mesi. Si registra comunque un'ampia variazione nella prevalenza segnalata del mobbing nei vari Stati membri dell'UE. È possibile che queste differenze non dipendano soltanto da differenze nel verificarsi del fenomeno, bensì anche a differenze culturali nell'attenzione dedicata al mobbing ed alla sua conseguente segnalazione.

La prevalenza del mobbing è massima nei posti di lavoro dove la domanda che ricade sull'individuo è alta, mentre è basso il grado di controllo che l'individuo stesso può esercitare sul proprio lavoro, alzando il livello dell'ansia.

Perché si verifica il mobbing?

Si possono distinguere due tipi di mobbing:

- 1) quale conseguenza dell'escalation di un conflitto interpersonale;
- 2) quando la vittima non è coinvolta in un conflitto, ma si trova accidentalmente in una situazione in cui vengono compiuti atti di aggressione da parte di un "mobber". Fare della vittima un "capro espiatorio" è un esempio di questo tipo di mobbing.

Alcuni fattori suscettibili di aumentare la probabilità del mobbing comprendono:

- una cultura organizzativa che tollera il mobbing o non lo riconosce come un problema;
- un cambiamento repentino nell'organizzazione;
- l'insicurezza del posto di lavoro;
- la scarsa qualità del rapporto tra il personale e la direzione, nonché un basso livello di soddisfazione nei confronti della leadership;
- la scarsa qualità del rapporto tra i colleghi;
- i livelli estremamente elevati delle richieste che vengono avanzati al lavoratore;
- una politica del personale carente e valori comuni insufficienti;
- un aumento generalizzato del livello di stress legato all'attività lavorativa;
- conflitti di ruolo.

Inoltre, il mobbing può subire un'escalation a causa di fattori individuali e situazionali, come discriminazione, intolleranza, problemi personali ed uso di droghe o alcool.

Quali sono le conseguenze?

Per le vittime del mobbing, le conseguenze possono essere rilevanti. Sono stati riscontrati sintomi a carico della salute fisica, mentale e psicosomatica: per esempio, stress, depressione, calo dell'autostima, autobiasimo, fobie, disturbi del sonno, problemi digestivi e muscoloscheletrici. Tra le vittime del mobbing sono comuni anche

¹ Comunicazione della Commissione – Adattarsi alle trasformazioni del lavoro e della società; una nuova strategia comunitaria per la salute e la sicurezza 2002-2006. Commissione europea, 2002. <http://europa.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

² Terza indagine europea sulle condizioni di lavoro nel 2000. Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro. Lussemburgo, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

disturbi da stress di carattere post-traumatico, simili ai sintomi che si manifestano dopo esperienze traumatiche di altra natura, quali disastri o aggressioni. Questi sintomi possono persistere per anni dopo gli avvenimenti che li hanno originati. Altre conseguenze possono essere l'isolamento sociale, l'insorgere di problemi familiari o finanziari a causa dell'assenza o dell'allontanamento dal lavoro.

A livello organizzativo, i costi del mobbing possono consistere in un maggior assenteismo e rotazione del personale, nonché minor efficacia e produttività, non soltanto per le vittime del mobbing, ma anche per gli altri colleghi, che risentono del clima psicosociale negativo dell'ambiente di lavoro. Possono essere alte anche le richieste di danni legali conseguenti a casi di mobbing.

Legislazione

La Commissione europea ha introdotto alcune misure per garantire la sicurezza e la salute dei lavoratori. La direttiva 89/391 del Consiglio del 1989 contiene le disposizioni di base per la salute e la sicurezza sul lavoro ed attribuisce ai datori di lavoro la responsabilità di garantire che i lavoratori dipendenti non soffrano danni per colpa del lavoro, anche come conseguenza del mobbing. Tutti gli Stati membri hanno recepito questa direttiva nel loro ordinamento ed alcuni hanno anche elaborato delle guide sulla prevenzione del mobbing. Seguendo l'approccio contenuto nella direttiva per l'eliminazione o la riduzione del mobbing, i datori di lavoro, in consultazione con i lavoratori e i loro rappresentanti, dovrebbero:

- mirare ad impedire il mobbing;
- valutarne i rischi;
- agire in maniera adeguata per prevenire i danni.

Una guida sull'applicazione della valutazione del rischio e della prevenzione dello stress legato alla vita lavorativa, è fornita nella scheda informativa 22, che sarà d'aiuto anche per il mobbing.

Il mobbing è citato nella guida della Commissione europea sullo stress legato all'attività lavorativa³. Il Parlamento europeo ha inoltre approvato una risoluzione sul mobbing sul posto di lavoro.

Il Parlamento europeo:

"esorta gli Stati membri a rivedere e, se del caso, a completare la propria legislazione vigente sotto il profilo della lotta contro il mobbing e le molestie sessuali sul posto di lavoro⁴, nonché a verificare e ad uniformare la definizione della fattispecie del mobbing."

Raccomanda:

- agli Stati membri di fare in modo che le organizzazioni private e pubbliche, nonché le parti sociali, attuino politiche di prevenzione efficaci;
- l'introduzione di un sistema di scambio di esperienze;
- l'individuazione di procedure atte a risolvere il problema per le vittime e ad evitare sue recrudescenze;
- la messa a punto di un'informazione e di una formazione di lavoratori dipendenti, del personale di inquadramento, delle parti sociali e dei medici del lavoro, sia nel settore privato che nel settore pubblico.

Attualmente pochi paesi europei hanno adottato una legislazione specifica in materia di mobbing sul posto di lavoro. In una serie di paesi, tuttavia, una legislazione in tal senso è allo studio o in via di preparazione, mentre alcuni paesi hanno adottato delle misure di carattere regolamentare sotto forma di carte sociali, linee guida e risoluzioni.

Come prevenire il mobbing sul posto di lavoro?

La prevenzione del mobbing è un elemento chiave se si vuole migliorare la vita lavorativa ed evitare l'emarginazione sociale. Importante intervenire tempestivamente contro un ambiente di lavoro devastante; i datori di lavoro non devono aspettare che siano le vittime a lamentarsi. Talvolta, comunque, può essere difficile distinguere tra il mobbing ed il conflitto interpersonale. Una strategia a due livelli potrebbe essere la strategia più efficace, con sforzi specifici diretti contro il mobbing e contemporaneamente miglioramenti apportati all'ambiente di lavoro psicosociale. Il coinvolgimento in tale strategia dei lavoratori e dei loro rappresentanti sarà cruciale per il suo successo.

Miglioramento generalizzato dell'ambiente di lavoro psicosociale (vedi anche la scheda informativa 22 sulla prevenzione dello stress legato all'attività lavorativa e la scheda 13 sulla gestione con successo della prevenzione degli infortuni):

- dare ai singoli lavoratori la possibilità di scegliere le modalità di esecuzione del proprio lavoro;
- diminuire l'entità delle attività monotone e ripetitive;
- aumentare le informazioni concernenti gli obiettivi;
- sviluppare uno stile di leadership;
- evitare definizioni imprecise di ruoli e mansioni.

Sviluppo di una cultura organizzativa i cui standard e valori siano contro il mobbing:

- una consapevolezza, da parte di tutti, del significato del mobbing;
- indagare l'estensione e la natura del fenomeno;
- formulazione di una politica [vedi riquadro];
- distribuire/comunicare efficacemente gli standard ed i valori dell'organizzazione a tutti i livelli organizzativi, per esempio tramite manuali destinati al personale, riunioni informative, bollettini;
- fare in modo che gli standard ed i valori dell'organizzazione siano noti ed osservati da tutti i lavoratori dipendenti;
- migliorare la responsabilità e la competenza del management per quanto riguarda la gestione dei conflitti e la comunicazione;
- stabilire un contatto indipendente per i lavoratori;
- coinvolgere i dipendenti ed i loro rappresentanti nella valutazione del rischio e nella prevenzione del mobbing.

Formulazione di una politica contenente orientamenti chiari per interazioni sociali positive, fra cui:

- sollecitare l'impegno etico dei datori di lavoro e dei lavoratori dipendenti a creare un ambiente in cui non ci sia posto per il mobbing;
- delineare i tipi di azione che sono accettabili e quelli che non lo sono;
- esporre le conseguenze dell'infrazione degli standard e dei valori dell'organizzazione, con le relative sanzioni;
- indicare dove e come le vittime possono trovare un aiuto;
- impegnarsi ad impedire che i fatti segnalati producano "rappresaglie";
- spiegare la procedura per segnalare gli episodi di mobbing;
- chiarire il ruolo di dirigenti, supervisori, colleghi di contatto/supporto, rappresentanti sindacali;
- dettagliare i servizi di consulenza e di supporto disponibili, per la vittima e per chi pratica il mobbing;
- mantenere la riservatezza.

Altre informazioni

Altre informazioni sugli aspetti psicosociali collegati al lavoro, tra cui stress e mobbing, sono disponibili sul sito <http://osha.eu.int/ew2002/> Su questa fonte, che viene costantemente aggiornata e sviluppata, sono disponibili altre schede informative di questa stessa serie.

Il sito web dell'Agenzia è <http://agency.osha.eu.int>

³ Guida sullo stress legato all'attività lavorativa "Spice of Life – or Kiss of Death" (Sale della vita o veleno mortale?), Occupazione ed affari sociali, Salute e sicurezza sul lavoro, Commissione europea, 1999 http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm

⁴ C'è adesso una nuova direttiva che dà una definizione di "molestie sessuali" ed impone ai datori di lavoro di introdurre misure di prevenzione contro le molestie sessuali.