

INDICE

Presentazione	pag.	3
Lo Stress	“	4
Il Mobbing	“	8
Le ragioni del Mobbing	“	11
Le conseguenze del Mobbing	“	13
Le patologie Mobbing-Stress correlate	“	15
L’INAIL e il Danno Biologico	“	16
Mobbing: cosa dice la legge	“	19
L’impegno del Sindacato	“	28
Il Patronato INAS-CISL	“	28
Lo “sportello d’ascolto nazionale mobbing” INAS-CISL	“	29
La tutela legale del lavoratore	“	31
Suggerimenti orientativi	“	32
Prevenire il mobbing	“	35


PRESENTAZIONE

Questa pubblicazione fa parte della collana “Le Guide”, con la quale l’Inas Cisl intende proporre uno strumento divulgativo indirizzato a tutti i lavoratori ed alle persone che vogliono essere informate in materia di previdenza, assistenza, assicurazione, infortuni e malattie professionali.

In Italia, infatti, la quantità e la complessità delle leggi che regolano lo stato sociale è spesso un ostacolo alla conoscenza adeguata dei propri diritti.

L’informazione è, tuttavia, il primo passo per l’accesso ai diritti e ad una tutela adeguata degli stessi.

Leggendo “Le Guide” del Patronato Inas Cisl sarà, quindi, facile orientarsi nella riforma delle pensioni e nella verifica dei propri contributi, si capirà l’importanza di iscriversi ad un fondo di previdenza complementare, si saprà cosa fare in caso di infortunio sul lavoro, malattia professionale o mobbing, si conosceranno le regole per la tutela della maternità sul posto di lavoro, si avranno informazioni per l’assistenza in caso di handicap e per la richiesta di prestazioni economiche di invalidità civile. E anche sulle nuove prestazioni a favore degli immigrati, come il rilascio o rinnovo del titolo di soggiorno in Italia o la richiesta di ricongiungimento familiare.

Accanto alla prima informazione proposta con questa collana, il Patronato Inas Cisl offre gratuitamente a tutti i cittadini, lavoratori e pensionati, da 60 anni, il servizio di assistenza, consulenza e tutela attraverso l’impegno di oltre 1000 operatori e la presenza di più di 800 uffici in Italia e all’estero.

Per sempre al fianco delle persone.

*Il presidente Inas Cisl
Antonino Sorgi*

STRESS? **M**OBGING? **S**TRAINING? **B**URN OUT? **S**TALKING?

Cinque termini che stanno entrando prepotentemente nella vita quotidiana ed il cui significato spesso sfugge.

La flessibilità esasperata, propria dell'attuale contesto lavorativo, ha come logica conseguenza l'affacciarsi prepotente di **malattie di natura psico-sociale**.

Molti termini sono stati coniati per definire in quale maniera può accentuarsi lo stress in ambiente lavorativo, tra questi termini certamente il più noto è "Mobbing" che in realtà definisce come può venir generato un forte stress nel lavoratore.

LO STRESS

Lo **stress** è parte del nostro vivere sia negli eventi positivi sia nelle avversità. Quando non ci sentiamo sicuri nell'affrontare un evento comincia la preoccupazione e ci sentiamo "**stressati**".

Stress = Sforzo

Cosa genera lo stress? Per un avvenimento che procura emozione/cambiamento/decisione il nostro corpo subisce una serie di adattamenti definiti:

La risposta allo stress

Prima Fase; Mobilitazione dell'Energia; il corpo scarica adrenalina, il cuore batte più velocemente, si inizia a respirare più rapidamente; si genera una azione difensiva.

Seconda Fase; Consumo dell'Energia accumulata; il corpo scarica dalle proprie risorse zuccheri e grassi accumulati; in questa fase ci si sente oppressi e stanchi.

Terza Fase; Esaurimento dell'Energia accumulata; il bisogno di energia del nostro corpo diverrà maggiore della sua abilità a produrlo, si diventerà stressati cronici in questo caso si avranno sintomi **relazionali:** isolamento, solitudine; **mentali:** difficoltà di concentrazione; **emotivi:** ansia, irritabilità, sbalzi di umore; **fisici:** insonnia, disturbi digestivi.

I **L MECCANISMO DIFENSIVO-DISTRUTTIVO NELLA CONDIZIONE DI STRESS**

In una condizione di allarme l'organismo libera degli ormoni che concorrono a caricarlo nel migliore dei modi per far fronte agli eventi stressanti, l'azione è paragonabile all'olio che lubrifica un motore, perciò viene stimolato il fegato a liberare più zucchero e nel sangue vengono anche rilasciati più grassi e più amminoacidi componenti delle proteine. Tutte queste sostanze sono un'ottima fonte d'energia indispensabile a superare un momento di difficoltà, ma la loro produzione eccessiva, dovuta ad uno stress forte e prolungato diviene dannosa, infatti il continuo accumularsi di stimoli stressori porta a un'attivazione fisiologica e psichica eccessiva imponendo all'organismo sforzi esagerati e innaturali. Infatti; liberando troppo zucchero è difficile che questo sia utilizzato completamente per cui può aversi uno stato simile a quello del diabete. Liberando troppi grassi si giunge ad un aumento del colesterolo e dei trigliceridi e, verosimilmente, a disturbi arteriosclerotici. Mobilizzando troppi amminoacidi da varie strutture organiche, con un processo di disintegrazione, si riduce la massa muscolare, si assottiglia la cute e diminuiscono di volume i tessuti linfoidi; fenomeno quest'ultimo, che porta a un indebolimento delle difese immunitarie. (Commissione Europea "Guida sullo stress legato all'attività lavorativa")

Un recente studio descrive ciò che accade lungo l'asse ipotalamo-ipofisi-surrene (HPA) che controlla la secrezione di cortisolo, l'ormone dello stress, nelle vittime di mobbing. I lavoratori che hanno subito violenze prolungate sul posto di lavoro riducono la secrezione di cortisolo e questo ha gravi conseguenze sia per la salute fisica che emotiva. In conclusione, le vittime del mobbing sono caratterizzate da una ridotta attività tonica dell'asse HPA per cui si avrà quale conseguenza un cedimento dell'organismo ed un decadimento generale con possibili patologie cardiovascolari, ulcera gastrica, scomparsa del desiderio sessuale, ecc..

Riassumendo

Lo stress ha una valenza positiva (eustress) quando si tratta di un fenomeno di breve durata che in pratica ci dà la giusta quantità di adrenalina, in questo caso ci sentiamo particolarmente produttivi ed efficienti.

Lo stress diventa nocivo per la nostra salute (distress) quando si protrae per lunghi periodi di tempo assumendo il carattere della cronicità.

La risposta allo stress è soggettiva. Alcune persone lo sopportano senza problemi, mentre altre non ne tollerano la benché minima quantità. E' opportuno perciò che ogni individuo impari a gestire le proprie energie in funzione degli impegni da assolvere.

Lo stress legato all'attività lavorativa si manifesta quando le richieste dell'ambiente di lavoro superano la capacità del lavoratore di affrontarle o controllarle. Ricerca sullo stress legato all'attività lavorativa. Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro, 2000. Lussemburgo, 2000.

Lo stress legato al lavoro rappresenta la seconda malattia professionale più diffusa nell'Unione Europea dopo il mal di schiena. In Europa ne è affetto un lavoratore su quattro; le donne risultano essere più colpite, ma per entrambi i sessi lo stress può rappresentare un problema in tutti i settori e a tutti i livelli di organizzazione. Lo stress legato all'attività lavorativa può essere provocato da rischi psicosociali, quali la progettazione, l'organizzazione e la gestione del lavoro, nonché da problemi come le vessazioni e la violenza sul lavoro, ma anche da rischi fisici come la rumorosità e la temperatura. Nel 2005, più del 20 % dei lavoratori dei 25 Stati membri dell'Unione Europea ha creduto che la sua salute fosse a rischio a causa dello stress sul lavoro. (Fourth European Working Conditions Survey, 2007)

In base a stime prudenti si calcola che i costi derivanti dallo stress legato all'attività lavorativa ammontino a circa **20.000 milioni di euro** all'anno. Il fenomeno riguarda almeno 40 milioni di lavoratori nei 15 Stati membri dell'UE. (Commissione Europea - Direzione generale per l'Occupazione e gli Affari Sociali, 2002)

Di recente una nuova sindrome, verso cui bisogna porre molta attenzione, sta entrando nel mondo del lavoro ed è stata definita TECNOSTRESS; “è il disturbo causato dall’uso scorretto ed eccessivo di tecnologie dell’ informazione ed apparecchi informatici e digitali.” In altre parole tutta quella tecnologia informatica e/o digitale esplosa nel fine secolo e generata per essere d’aiuto come: la telefonia cellulare, il computer, la TV interattiva, ecc.; a cui si dedicano moltissime ore lavorative e non; ha come conseguenza un abnorme flusso di informazioni quali: banner flash, spam, e-mail, mms, sms e quant’altro procurando una vera e propria forma di dipendenza con conseguenze pesantemente stressanti e l’ insorgenza di tutte le possibili patologie stress-correlate. (Tecnostress in azienda 2008)

L O STRESS E IL LAVORO

È dimostrato che lo stress, riducendo la capacità di elaborazione mentale, induca ad errori umani di vario tipo.

Errori a livello d’intenzione: a causa di stanchezza non è eseguita una procedura.

Errori per improprietà esecutive: mancanza di coordinamento nella priorità tra le azioni.

Errori a livello di controllo: si avrà deficit di memoria nella sequenza delle operazioni da compiere.

Tali errori sono molto spesso causa di incidenti, anche mortali, sul lavoro.

V ALUTAZIONE DEL RISCHIO E PREVENZIONE DELLO STRESS LEGATO ALL’ATTIVITÀ LAVORATIVA

Lo stress legato all’attività lavorativa si può prevenire e l’azione finalizzata a ridurlo può essere economicamente molto efficace.

La valutazione del rischio per questo tipo di stress prevede gli stessi principi e metodi di base che si applicano per gli altri rischi sul posto di lavoro. Coinvolgere i lavoratori e i loro rappresentanti in questo metodo è essenziale per il suo successo; a loro si dovrebbe chiedere qual’è la causa

dello stress, quali gruppi ne soffrono e cosa si potrebbe fare per aiutarli. Le fasi della valutazione del rischio si possono riassumere come riportato di seguito:

- individuare i rischi;
- decidere a chi potrebbero nuocere e in quale modo;
- valutare il rischio: individuare quale tipo di azione è già stata intrapresa decidere se è sufficiente, e se così non fosse decidere che cosa si potrebbe fare di più;
- registrare le conclusioni;
- riesaminare la valutazione con opportuna regolarità e verificare le ripercussioni dei provvedimenti presi.

(Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro, 2000. Lussemburgo, 2000)

L MOBBING

Origine del termine

Nasce dal verbo inglese “to mob” (attaccare) ed è stato usato per la prima volta dall’etologo Konrad Lorenz, per individuare il comportamento di alcuni animali della stessa specie che si coalizzano contro un membro del gruppo attaccandolo, emarginandolo e provocandone, nei casi peggiori, la morte. È stato poi utilizzato da Heinz Leymann, il primo e più autorevole studioso del fenomeno, per indicare tutti quei comportamenti di vero e proprio terrorismo psicologico posti in essere nell’ambiente di lavoro da superiori o subalterni (mobbing verticale), o dai colleghi di lavoro (mobbing orizzontale), con chiari intenti discriminatori finalizzati ad emarginare progressivamente un lavoratore per indurlo alle dimissioni o facilitarne il licenziamento. (Konrad Zacharias Lorenz 1903 – 1989 etologo e filosofo austriaco. Heinz Leymann, 1932 – 1999 psicologo, studiò il Mobbing tra gli esseri umani)

Il termine Mobbing è usato soprattutto nel nostro Paese in altri con significati pressoché equivalenti vanno per la maggiore: Halcelement Moral, Bossing, Work Abuse, Bullying, Psychological Harassment, ecc.;; parole a cui a volte si è voluta dare una particolare sfumatura.

Il fenomeno Mobbing, vecchio come il mondo, ci ha colto di sorpresa:

nel 1997 era ancora un problema sommerso e poco conosciuto. Quale fenomeno multidisciplinare coinvolge: politici, medici, psicologi, sociologi, giuristi, esperti sindacali, ecc.

Le fasi del mobbing (*modello di Heinz Leymann*):

- 1^a Fase: conflitto quotidiano (conflittualità persistente sotto apparente normalità).
- 2^a Fase: inizio del mobbing e del terrorismo psicologico (attacchi alla vittima, nelle relazioni sociali, nella comunicazione, nella professione, nella salute).
- 3^a Fase: errori e abusi anche non legali della direzione del personale (trasferimenti, richiami ingiustificati, demansionamento).
- 4^a Fase: esclusione dal mondo del lavoro (sintomi ossessivi, malattie psicosomatiche, dimissioni, prepensionamento, licenziamento).

Heinz Leymann, basandosi sull'osservazione di casi concreti, ha identificato 45 forme di comportamenti mobbizzanti suddivisi in 5 gruppi:

- ✓ attacchi alla comunicazione;
- ✓ attacchi ai rapporti sociali;
- ✓ attacchi alla posizione sociale;
- ✓ attacchi alla qualità della vita;
- ✓ attacchi alla salute.

Al fenomeno mobbing sono state date più definizioni una delle più autorevoli è la seguente:

Per mobbing si intende comunemente un comportamento del datore di lavoro (o del superiore gerarchico, del lavoratore a pari livello gerarchico o addirittura subordinato), il quale, con una condotta sistematica e protratta nel tempo e che si risolve in sistematici e reiterati comportamenti ostili, pone in essere forme di prevaricazione o di persecuzione psicologica nei confronti del lavoratore nell'ambiente di lavoro. Da ciò può conseguire la mortificazione morale e l'emarginazione del dipendente, con effetto lesivo del suo equilibrio fisiopsichico e del complesso della sua personalità. (Corte di Cassazione, Sentenza n. 3875/09)

Come detto oltre alla parola “mobbing” da qualche tempo vengono usati altri termini che è bene conoscere in quanto definiscono le modalità con cui può generarsi il **distress**, cioè lo stress negativo, in ambiente di lavoro.

- ✓ **Straining:** traducibile come tendere, sforzare; definisce una situazione originata in ambiente di lavoro in cui la vittima subisce una singola azione, es. un ingiusto trasferimento, le cui conseguenze sono di stress continuo ed i cui effetti dureranno nel tempo, tale condizione ha come esito un effetto devastante sul soggetto. E’ però necessario che la vittima percepisca gli eventi come una componente intenzionale e/o discriminatoria.
- ✓ **Burn out:** corrisponde al significato di “scoppiato dal lavoro”. È una sindrome che colpisce principalmente i lavoratori impegnati nelle professioni d’aiuto quali: assistenza, sostegno, emergenza, istruzione, sanità ecc. Le inadeguatezze organizzative, l’ingiusta assegnazione dei compiti, la mancata chiarezza nelle regole, l’insuccesso possono portare a situazioni di esaurimento di ogni energia ed allo svuotamento psichico del soggetto sottoposto a superlavoro il quale non raggiungendo gli obiettivi prefissati va in corto circuito.
- ✓ **Stalking:** traducibile come “caccia in appostamento”; con detto termine si identifica anche il così detto “**stalking occupazionale**” caratterizzato dal fatto che la causa delle persecuzioni ha origine in ambiente lavorativo e viene estesa anche nella vita privata. Il persecutore, cioè lo **stalker**, aggiunge così molestie che toccano l’ambiente familiare della vittima al fine di completare e/o rafforzare il suo progetto di costringere la vittima alle dimissioni o soggiogarla al suo volere.

Per semplicità useremo nel resto del testo il termine “**mobbing**” essendo nella pratica usate tali metodologie in maniera miscelata pur di raggiungere lo scopo.

LE RAGIONI DEL MOBBING

Si ricorre al mobbing, cioè a velati atteggiamenti persecutori messi in atto tramite azioni lesive occultate dietro una facciata spesso addirittura cordiale, affinché la “vittima” compia errori. Ciò giustificherà condotte quali: il dequalificarla, isolarla, sottrarle dei benefit, ecc. La conseguenza sarà l’inevitabile danno delle condizioni psicofisiche del perseguitato arrivando così alle sue spontanee dimissioni o ad un “giusto e giustificato” licenziamento. Morale: il persecutore avrà raggiunto il suo scopo “togliendo di mezzo” la vittima la quale uscirà dalla storia con una condizione fisica e sociale a pezzi conclusa a volte con il **suicidio**.

Attenzione! **Il mobbing non è una malattia ma può esserne la causa.**

LE RAGIONI EMOZIONALI

Sono caratterizzate dai più disparati motivi: incomprensioni, diversità, onestà, correttezza, invidia, gelosia, incapacità, personalità introversive, ecc. Spesso questa forma di avversione, di antipatia, non viene neanche esternata o quantomeno non al giusto livello, anzi le azioni aggressive vengono nascoste dietro una facciata normale spesso addirittura cordiale; ciò rende la futura vittima inconsapevole di cosa sta per accadergli.

È probabile che agli inizi potrà pensare che si tratti della normale conflittualità, magari un pochino più accentuata, mai penserebbe che tutto è mirato e studiato ad arte per distruggerlo.

LE RAGIONI STRATEGICHE

La situazione di crisi dell’economia si riflette pesantemente sul mondo del lavoro con una competitività sempre più esasperata i cui rimedi sembrano essere: nelle fusioni societarie, nella razionalizzazione delle attività, nelle esternalizzazioni dei servizi, nelle nuove tipologie dei rapporti di lavoro, ecc.. Tutto ciò conduce necessariamente a marcate riduzioni di personale finalizzate principalmente alla

diminuzione dei costi o al cambio delle strategie e/o attività, quindi la conseguente decisione di “eliminare” certe tipologie di lavoratori al fine di evitare costose e spesso difficili riconversioni.

Tra i metodi per effettuare tali riduzioni il mobbing, sfociante in dimissioni spontanee, ha presso le aziende un “alto indice di gradimento” divenendo parte importante delle strategie aziendali. In questo caso il mobber è freddo, distaccato, non prova nessuna emozione, è convinto di fare il suo dovere nel commettere atti illeciti contando sulla protezione e riconoscenza dell’azienda.

S **STRATEGICHE O EMOZIONALI?**

Nella realtà il mobbing, pur ripetendosi in storie molto simili tra loro con variazioni che nella sostanza hanno poco significato, è sempre un mix in varie percentuali dei motivi esposti. Difficilmente esisterà un mobbing strategico in cui la scelta della vittima non sia di natura emozionale, perciò difficilmente saranno coinvolti: amici, persone di comodo, parenti, appartenenti a “clan” privilegiati, delatori, ruffiani, raccomandati, ecc., così come non esisterà un mobbing emozionale il cui fine ultimo non sarà giustificato come l’eliminazione di un lavoratore che “creava turbative in azienda”, magari di natura sindacale. Ciò che incoraggia il ricorso a tali azioni illegali a danno dei lavoratori è la speranza di un rapido successo dovuto a:

- ✓ terrorismo esemplificativo per piegare altri lavoratori al proprio volere;
- ✓ sottostima circa i tempi di cedimento del lavoratore;
- ✓ latitanza delle competenze sanitarie di controllo;
- ✓ strapotere aziendale economico e di fatto;
- ✓ presunto stato di necessità del lavoratore;
- ✓ rapido crollo psicofisico della vittima;
- ✓ lentezza della magistratura.

LE CONSEGUENZE DEL MOBBING

DANNEGGIA IL LAVORATORE

Causa danni alla sua immagine, economici, alla professionalità, alla salute spesso irreversibili, alla vita di relazione con la perdita di amicizie e sostegni morali importanti punti di aiuto e di riferimento. Aumenta così il suo stato di frustrazione, isolamento e depressione, tutto ciò lo porta a vivere in maniera distorta, per cui prende decisioni affrettate, si abitua a forme errate di alimentazione, ad eccedere nei consumi di farmaci, tabacco, alcool, ecc. Tutto ciò può divenire causa di **incidenti sul lavoro e suicidi**.

DANNEGGIA LA FAMIGLIA

La disastrosa situazione economica, assieme alle problematiche quotidiane di natura relazionale con il coniuge, i figli, i genitori, i fratelli



ecc., nel tempo potrà condurre, complici i continui litigi, alla dissoluzione del nucleo familiare fino a separazioni o divorzi. Per altro i danni psicofisici aumenteranno le problematiche del rapporto di coppia, peggiorando pesantemente la situazione della vittima isolandola ancora di più da un mondo in cui precedentemente trovava aiuto e conforto.

Questa nuova situazione di isolamento del lavoratore prende il nome di **doppio mobbing**.

DANNEGGIA L'AZIENDA

Incredibilmente il mobbing danneggerà anche chi per ignoranza, leggerezza o incapacità, lo mette in atto o permette che avvenga, cioè ne colpirà l'efficienza e la produttività, diminuendo la motivazione, aumenteranno l'assenteismo, la conflittualità, gli infortuni e le malattie, lo scarso interesse, il contenzioso: tutto ciò creerà un clima negativo.

L'azienda dovrà spendere risorse per sostituire il lavoratore in malattia, vedrà aumentare il costo del prodotto a scapito della qualità con insoavità grosse difficoltà a trovare una nuova occupazione, perciò l'azienda dovrà affrontare spese legali, risarcimenti e conseguente perdita d'immagine. Tra l'altro è provato che un lavoratore vittima di mobbing ha un rendimento inferiore del 60% ed un costo per l'azienda del 180%.

DANNEGGIA LO STATO

Anche l'intera comunità nazionale è danneggiata, sia per i disservizi che il mobbing produce, sia perché il Sistema Sanitario Nazionale dovrà sostenere costi per terapie, ricoveri, medicine. Naturalmente aumentano anche le spese per gli oneri sociali quali sussidi, pensioni anticipate, mobilità, invalidità, ammortizzatori sociali, ecc..

LE PATOLOGIE MOBBING-STRESS CORRELATE

DANNI ALLA SALUTE

I lavoratori sottoposti ad atteggiamenti persecutori, mobbing od altro, reagiranno tramite lo stress al fine di generare un meccanismo difensivo, ma al prolungarsi delle violenze presenteranno un alto rischio di sviluppare la sindrome da stress cronico le cui conseguenze inevitabili saranno patologie di origine psicosociale. Naturalmente ogni individuo di fronte ad un conflitto professionale lo vivrà secondo la propria attitudine a reagire, alla sua forza, alla sua resistenza, tuttavia più il conflitto si prolunga più la resistenza diminuisce.

Per “le vittime” sono comuni i **disturbi psicosomatici da stress**, infatti nel tempo potranno sviluppare disturbi d’ansia e d’umore quali:

- ✓ **Disturbo Post-Traumatico da Stress (DPTS)** - Fenomeni di evitamento, comportamenti cioè tesi ad evitare ogni situazione che ricordi il problema, pensiero concentrato in modo ossessivo sui problemi di lavoro con incubi, disturbi d’ansia e depressivi.
- ✓ **Disturbo Dell’Adattamento (DDA)** - Fattori di rischio di intensità e durata inferiori a quelli riscontrati nel DPTS.

Conseguentemente la forte tensione psicologica porterà alla comparsa di una serie di alterazioni che colpiscono l’equilibrio socio-emotivo e psicofisiologico generando la **caduta delle difese immunitarie**, la vittima arriverà nel tempo a sviluppare disturbi, somatizzazioni che potranno divenire croniche ed irreversibili.

I più tipici disturbi di natura psichica sono: Agitazione, Angoscia, Disturbi dell’attenzione e della concentrazione, Anoressia o bulimia, Disturbi del comportamento, Riduzione o perdita della libido, Disturbi del sonno.

A cui certamente seguiranno **disturbi di natura fisica** provocando danni agli organi più deboli quali: **apparato gastrointestinale** (gastrite, colite ulcerosa, ulcera peptica), **apparato cardiocircolatorio** (tachicardia, aritmie, cardiopatia ischemica, ipertensione essenziale), **apparato respiratorio** (asma

bronchiale, sindrome iperventilatoria), **apparato urogenitale** (dolori mestruali, impotenza, eiaculazione precoce o anorgasmia, enuresi), nel **sistema cutaneo** (la psoriasi, l'acne, la dermatite atopica, il prurito, l'orticaria, la secchezza della cute e delle mucose, la sudorazione profusa), nel **sistema muscoloscheletrico** (la cefalea tensiva, i crampi muscolari, il torcicollo, la mialgia, l'artrite, dolori al rachide, la cefalea nucale).

Una riflessione: in ambiente di lavoro chiunque applichi la violenza, causando dei danni fisici, sarà immediatamente incriminato e condannato senza scampo, applicando invece la “tecnica del mobbing” potrà generare dei danni fisici ancora maggiori, ma sarà però ben difficile provare la sua responsabilità nelle patologie che scaturiranno ed ancora più difficoltoso arrivare ad una sua condanna.

I CENTRI DIAGNOSTICI DEL DISATTAMENTO LAVORATIVO

Al fine di ottenere diagnosi di compatibilità, relativamente a problemi psicologici e psicosomatici derivanti dai conflitti e dalle tensioni presenti nei luoghi di lavoro, sono attivi in Italia dei centri specialistici che l'ISPESL coordina in un gruppo di lavoro con cui lo sportello mobbing INAS-CISL collabora. L'obiettivo dell'ISPESL è di ottimizzare le risorse ed unificarne le procedure diagnostiche. Gli indirizzi e le informazioni su tali centri facenti parte del “Network Nazionale per la Prevenzione del Disagio Psicosociale nei Luoghi di Lavoro” sono disponibili sul sito www.ISPESL.it.

Tipicamente una diagnosi potrà avere la seguente dicitura: **“Sindrome ansioso-depressiva reattiva in disturbo dell'adattamento compatibile con situazione occupazionale anamnesticamente avversativa.”**

L' INAIL E IL DANNO BIOLOGICO

L' INAIL garantisce un sistema di tutela per il rischio infortunio in occasione di lavoro o nel contrarre una malattia professionale in base a: DPR 1124/1965; e D.Lgs. 38/2000. Per malattia professionale si intende: “qualsiasi malattia di cui sia comunque provata la causa di lavoro”.

Causa di patologie stress-correlate è la “**costrittività organizzativa**” dovuta a “Disfunzioni dell’organizzazione del lavoro”; definite come: “L’insieme delle decisioni ed azioni intraprese nell’ ambito dell’ organizzazione e gestione del lavoro che possono produrre danni psico-fisici al lavoratore”. In altre parole: **impossibilità di poter svolgere lavoro da parte della vittima**, per cui possibile causa di malattie professionali di origine psico-sociale.

L’ INAIL considera possibili cause di **costrittività organizzativa**:

- ✓ esclusione reiterata del lavoratore rispetto ad iniziative formative di riqualificazione e aggiornamento professionale;
- ✓ prolungata attribuzione di compiti esorbitanti o eccessivi anche in relazione a eventuali condizioni di handicap psico-fisici;
- ✓ inadeguatezza strutturale e sistematica delle informazioni inerenti l’ordinaria attività di lavoro;
- ✓ prolungata attribuzione di compiti dequalificanti rispetto al profilo professionale posseduto;
- ✓ mancata assegnazione dei compiti lavorativi, con inattività forzata;
- ✓ impedimento sistematico e strutturale all’accesso a notizie;
- ✓ esercizio esasperato ed eccessivo di forme di controllo;
- ✓ mancata assegnazione degli strumenti di lavoro;
- ✓ marginalizzazione dalla attività lavorativa;
- ✓ ripetuti trasferimenti ingiustificati;
- ✓ svuotamento delle mansioni.

Il riconoscimento della malattia di origine lavorativa è conseguente ai seguenti decreti: Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - malattie per le quali e’ obbligatoria la denuncia ai sensi e per gli effetti dell’articolo 139 del testo unico approvato con Decreto del Presidente della Repubblica n. 1124 del 30 giugno 1965, e successive modifiche, che integra il Decreto Ministeriale del 11 dicembre 2009 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 65, del 19 marzo 2010, aggiornamento pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 76 del 1 aprile 2010, Supplemento Ordinario n. 66.

(ndt) Art. 139 E' obbligatorio per ogni medico, che ne riconosca l'esistenza, la denuncia delle malattie professionali, che saranno indicate in un elenco da approvarsi con decreto del Ministro per il Lavoro e la Previdenza Sociale di concerto con quello per la sanità, sentito il Consiglio Superiore di Sanità. La denuncia deve essere fatta all'ispettorato del lavoro competente per territorio, il quale ne trasmette copia all'Ufficio del medico provinciale.

LISTA II GRUPPO 7 - MALATTIE PSICHICHE E PSICOSOMATICHE DA DISFUNZIONI DELL'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO (costrittività organizzative)

- ✓ DISTURBO DELL'ADATTAMENTO CRONICO (con ansia, depressione, reazione mista, alterazione della condotta e/o della emotività, disturbi somatiformi)
- ✓ DISTURBO POST-TRAUMATICO CRONICO DA STRESS

L'INAIL esclude quali causa di malattie risarcibili:

- ✓ **I fattori organizzativo/gestionali** legati al normale svolgimento del rapporto di lavoro: nuova assegnazione, trasferimento, licenziamento.
- ✓ **Le situazioni indotte dalle dinamiche psicologico-relazionali:** conflittualità interpersonali, difficoltà relazionali o condotte comunque riconducibili a comportamenti puramente soggettivi che, in quanto tali, si prestano inevitabilmente a discrezionalità interpretative.

L'INAIL indennizza il danno alla salute quale “danno biologico”. La malattia sarà valutata come: “lesione all'integrità psicofisica, suscettibile di valutazione medico-legale”. Dovrà perciò essere il lavoratore a provare il nesso di casualità tra la malattia e situazione lavorativa che l'ha generata. Tale danno è considerato “malattia professionale non tabellata” (D.Lgs. 38/2000 art.10 “...sono considerate malattie professionali anche quelle non comprese nelle tabelle di cui al comma 3 delle quali il lavoratore dimostra l'origine professionale,...”). Il lavoratore, con l'assistenza gratuita del Patronato INAS-CISL, potrà presentare la denuncia all'istituto assicurativo.

MOBGING: COSA DICE LA LEGGE

Attualmente non esiste una legge specifica contro il Mobbing, su esempi europei una legge dedicata potrebbe frenare il proliferare del fenomeno **facendo chiarezza ai lavoratori, da deterrente a datori di lavoro “disinvolti” e assicurando ai giudici un riferimento certo.**

In assenza di tale legge numerose sentenze sono state emesse a favore dei lavoratori, va comunque evidenziato che l'eccezionale quantità di ricorsi per mobbing, la mancanza di chiarezza nel presentare i medesimi fa sì che moltissimi siano i giudizi terminati sfavorevolmente.

In questo contesto è importante **il ruolo dello sportello mobbing INAS-CISL**, consistente nel tutelare il lavoratore chiarendogli bene: se procedere ad un eventuale ricorso e nel caso **come** procedere, o se non più conveniente seguire altre strade risolutive.

Va aggiunto ancora che pur mancando una legge dedicata molte pronunce della Corte di Cassazione, troppo spesso ignorate, hanno chiarito concetti sul fenomeno mobbing:

- Corte Suprema di Cassazione Ufficio del Massimario e del Ruolo – Relazione tematica Rel. n. 142 Roma, 10 novembre 2008.

IL MOBBING – Condotta idonea a determinare una condizione di "mobbing" del lavoratore.

http://www.cortedicassazione.it/Documenti/Relazione%20142_08.pdf

Alcune sentenze sul mobbing:

- ✓ Non c'è mobbing se il lavoratore ha un brutto carattere (Corte di Cassazione - 21 aprile 2009, sentenza n. 9477).
- ✓ Costituisce mobbing l'irrogazione di una serie di provvedimenti disciplinari infondati, sproporzionati o manifestamente eccessivi, adottati nel quadro di una specifica volontà di preconstituire una base per disporre il licenziamento. (Corte di Cassazione - 20 marzo 2009, sentenza n. 6907).
- ✓ È mobbing causare stress emotivo al lavoratore (Corte di Cassazione, Sezione Quarta Penale, sentenza n.23923/2009).

- ✓ Il dirigente che mobbizza i suoi sottoposti va incontro alla sospensione dall'incarico (Corte di Cassazione Penale sentenza 13 luglio 2009 n. 28553).
- ✓ Ha diritto al risarcimento del danno per mobbing da parte dell'azienda il lavoratore che viene preso di mira e ridicolizzato da un capo davanti ai colleghi (Corte di Cassazione, sentenza n. 7382 del 26 marzo 2010).
- ✓ Il Giudice di legittimità configura il "mobbing" come una condotta sistematicamente vessatoria, tale da ledere l'integrità fisica e la personalità del lavoratore subordinato, in violazione dell'art. 2087 cod. civ. (Corte di Cassazione - Sentenza 6 marzo 2006, n.4774)
- ✓ E' mobbing anche se il lavoratore nella sua denuncia non lo chiama così. La Suprema Corte ha precisato che quando il lavoratore deduce nell'atto di citazione di aver subito un cambio di mansioni peggiorativo, ingiustificato ed illegittimo e di essere stato oggetto complessivamente vessatorio e antigiuridico, il giudice del lavoro, tenuto conto che queste circostanze sono qualificabili come "mobbing", può pronunciare la condanna del datore di lavoro a tale titolo. (Corte di Cassazione, sentenza n. 6326 del 23 marzo 2005)
- ✓ La Suprema Corte ha stabilito che il datore di lavoro deve risarcire i danni, ai sensi dell'art. 2049 c.c., causati dalla condotta mobbizzante che un suo dipendente pone in essere nei confronti di un altro suo dipendente, nel caso che colpevolmente abbia omesso di adottare le necessarie misure per far sì che ciò non accadesse. (Corte di Cassazione sentenza del 9 settembre 2008, n. 22858)

B REVE RASSEGNA DELLE LEGGI A DIFESA DEL LAVORATORE

Costituzione della Repubblica Italiana

Art. 32 1°c. La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti.

Art. 41 1°c. L'iniziativa economica privata è libera. Non può svolgersi in contrasto con l'utilità sociale o in modo da recare danno alla sicurezza, alla libertà, alla dignità umana.

Codice Civile

Art. cc 2087 Tutela delle condizioni di lavoro

“L’imprenditore è tenuto ad adottare nell’esercizio dell’impresa le misure che, secondo la particolarità del lavoro l’esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l’integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro”.

Art. cc 2103 Mansioni del lavoratore

“Il prestatore di lavoro deve essere adibito alle mansioni per le quali è stato assunto o a quelle corrispondenti alla categoria superiore che abbia successivamente acquisito ovvero a mansioni equivalenti alle ultime effettivamente svolte, senza alcuna diminuzione della retribuzione.

Nel caso di assegnazione a mansioni superiori il prestatore ha diritto al trattamento corrispondente all’attività svolta e l’assegnazione stessa diviene definitiva, ove la medesima non abbia avuto luogo per sostituzione di lavoratore assente con diritto alla conservazione del posto, dopo un periodo fissato dai contratti collettivi e comunque non superiore a tre



mesi. Egli non può essere trasferito da una unità produttiva ad un'altra se non per comprovate ragioni tecniche, organizzative e produttive. Ogni patto contrario è nullo.”

Codice Penale

Poiché il mobbing rientra in reati perseguibili quali: abuso di potere, minacce, estorsione, maltrattamenti, diffamazione, ecc., pur potendo ricorrervi a difesa dei propri diritti molti giuslavoristi sconsigliano l'uso dell'azione penale la quale, oltre a precludere ogni possibilità di mediazione tra le parti, ha tempi lunghi ed esito incerto.

Statuto dei lavoratori (L.300/1970)

Art. 9: Tutela della salute e dell'integrità fisica.

Art. 13: Mansioni del lavoratore.

Art. 15: Atti discriminatori.

Il D.Lgs. 81/08 s.m. integrato con D.Lgs. 16/2009 in materia di salute e sicurezza sul lavoro

Con la sua entrata in vigore sono state abrogate tutte le disposizioni vigenti in materia, tra cui il D.Lgs. 626/94, il riordino ed il coordinamento delle medesime è stato effettuato in un “testo unico”.

La sua composizione prevede 306 Articoli suddivisi in XIII Titoli completati da 52 Allegati.

Le principali innovazioni sono:

1. Le finalità e le definizioni.
2. Il campo di applicazione.
3. Il sistema istituzionale.
4. Le misure generali di tutela e la valutazione dei rischi.
5. Gli obblighi connessi agli appalti.
6. Il sistema di rappresentanza.
7. Le misure di sostegno.
8. L'apparato sanzionatorio e le disposizioni per contrastare il lavoro irregolare.
9. I Titoli tecnici.

Articolo 15 - Misure generali di tutela

1. Le misure generali di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro sono:

a) la valutazione di tutti i rischi per la salute e sicurezza.

Articolo 16 - Delega di funzioni

1. La delega di funzioni da parte del datore di lavoro, ove non espressamente esclusa, è ammessa con i seguenti limiti e condizioni:

b) che il delegato possieda tutti i requisiti di professionalità ed esperienza richiesti dalla specifica natura delle funzioni delegate;

3. La delega di funzioni non esclude l'obbligo di vigilanza in capo al datore di lavoro in ordine al corretto espletamento da parte del delegato delle funzioni trasferite.

Articolo 17 - Obblighi del datore di lavoro non delegabili

1. Il datore di lavoro non può delegare le seguenti attività:

a) la valutazione di **tutti** i rischi con la conseguente elaborazione del documento previsto dall'articolo 28;

b) la designazione del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione dai rischi.

Articolo 18 - Obblighi del datore di lavoro e del dirigente

1. Il datore di lavoro, che esercita le attività di cui all'articolo 3 e i dirigenti, che organizzano e dirigono le stesse attività secondo le attribuzioni e competenze ad essi conferite, devono:

c) nell'affidare i compiti ai lavoratori, tenere conto delle capacità e delle condizioni degli stessi in rapporto alla loro salute e alla sicurezza.

Articolo 20 - Obblighi dei lavoratori

1. Ogni lavoratore deve prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadono gli effetti delle sue azioni o omissioni, conformemente alla sua formazione, alle istruzioni e ai mezzi forniti dal datore di lavoro.

2. I lavoratori devono in particolare:

e) segnalare immediatamente al datore di lavoro, al dirigente o al prepostononché qualsiasi eventuale condizione di pericolo di

cui vengano a conoscenza *

* (ndt) In materia di sicurezza il lavoratore non è solo il soggetto da proteggere, ma ha anche un ruolo da svolgere. Nella sua natura di lavoratore-collega egli deve prendersi cura dei colleghi e, più in generale di tutti coloro che anche occasionalmente, gli stanno "a fianco" sul luogo di lavoro e che potrebbero subire, dal suo attivo o omissivo comportamento lavorativo, effetti negativi sulla loro salute sul lavoro. Per cui è da ritenere che l'esistenza di una situazione di stress lavoro-correlato e/o di mobbing percepita da un lavoratore-collega determini per lui la obbligatorietà di comunicare la cosa al datore o ad altri responsabili della sicurezza.

Articolo 25 - Obblighi del medico competente

1. Il medico competente:

a) collabora con il datore di lavoro e con il servizio di prevenzione e protezione alla valutazione dei rischi, anche ai fini della programmazione, ove necessario, della sorveglianza sanitaria, alla predisposizione della attuazione delle misure per la tutela della salute e della integrità psico-fisica dei lavoratori, all'attività di formazione e informazione nei confronti dei lavoratori;

h) informa ogni lavoratore interessato dei risultati della sorveglianza sanitaria di cui all'articolo 41 e, a richiesta dello stesso, gli rilascia copia della documentazione sanitaria;

i) comunica per iscritto, in occasione delle riunioni di cui all'articolo 35, al datore di lavoro, al responsabile del servizio di prevenzione protezione dai rischi, ai rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, i risultati anonimi collettivi della sorveglianza sanitaria effettuata e fornisce indicazioni sul significato di detti risultati ai fini della attuazione delle misure per la tutela della salute e della integrità psico-fisica dei lavoratori.

Articolo 28 - Oggetto della valutazione dei rischi

1. La valutazione di cui all'articolo 17, (comma 1, lettera a), anche nella scelta delle attrezzature di lavoro e delle sostanze o dei preparati chimici impiegati, nonché nella sistemazione dei luoghi di lavoro, deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo **stress lavoro-correlato**, secondo i

contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004 * e quelli riguardanti le lavoratrici in stato di gravidanza, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 26 marzo 2001, n. 151, nonché quelli connessi alle differenze di genere, all'età, alla provenienza da altri paesi.

* Nota: un breve accenno circa l'accordo europeo (ndt)

L'accordo quadro europeo **su stress lavoro-correlato** si è concluso l'8 ottobre 2004 tra UNICE/UEAPME, CEEP e CES ed è stato firmato il 9 giugno 2008 da: CONFINDUSTRIA, CONFARTIGIANATO e ecc, e CGIL, CISL, UIL. La valutazione di tali rischi è in vigore dal 01 agosto 2010.

“.....è realizzato su base volontaria a seguito dell'invito rivolto alle parti sociali dalla Commissione delle Comunità Europee

Articolo 1; punto 3 - Affrontare la questione dello stress lavoro-correlato può condurre ad una maggiore efficienza e ad un miglioramento della salute e sicurezza dei lavoratori, con conseguenti benefici economici e sociali

Articolo 2; punto 3 - Le parti sociali europee, riconoscendo che le molestie e la violenza sul posto di lavoro sono potenziali fattori di stress lavoro-correlato, verificheranno nel programma di lavoro del dialogo sociale 2003-2005, la possibilità di negoziare uno specifico accordo su tali temi. Pertanto, il presente accordo non concerne: **la violenza, le molestie e lo stress post-traumatico.**”

Tale accordo fa esplicitamente riferimento allo stress generato dalla tipologia di lavoro e da come esso è organizzato in funzione del genere, età e Paese di provenienza del lavoratore su cui il datore di lavoro deve intervenire preventivamente valutandone il rischio; per cui esclude tassativamente il mobbing in ogni sua forma di attuazione anche se secondo la Corte di Cassazione – Ufficio del Massimario e del Ruolo - Relazione tematica n. 142/2008, “Altro aspetto disciplinato dal legislatore nazionale che può avere rilevanza indiretta ai fini del mobbing è dato dalla **disciplina sulla sicurezza sul lavoro**, dettata da ultimo dal D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81. Questa non riguarda il mobbing direttamente ma contiene varie norme comunque utili: basti pensare alla stessa definizione di salute del lavoratore (quale stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità) ovvero al contenuto ampio e generale della «valutazione dei rischi» cui obbligatoriamente, e con compito e responsabilità non delegabile (art. 16), è chiamato il datore

di lavoro (che deve effettuare una valutazione globale e documentata di tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito dell'organizzazione in cui essi prestano la propria attività, finalizzata ad individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione e ad elaborare il programma delle misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza), o infine all'ambito di applicazione della disciplina sulla sicurezza (che riguarda tutte le tipologie di rischio, in ogni attività)".

Articolo 32 - Capacità e requisiti professionali degli addetti e dei responsabili dei servizi di prevenzione e protezione interni ed esterni.

1. Per lo svolgimento della funzione di Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, oltre ai requisiti di cui al precedente periodo, è necessario possedere un attestato di frequenza, con verifica dell'apprendimento, a specifici corsi di formazione in materia di prevenzione e protezione dei rischi, anche di natura ergonomica e da stress lavoro-correlato di cui all'articolo 28, comma 1, di organizzazione e gestione delle attività tecnico amministrative e di tecniche di comunicazione in azienda e di relazioni sindacali.

Articolo 47 - Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza

1. Il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza è istituito a livello territoriale, aziendale e di sito produttivo.

Articolo 50 - Attribuzioni del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza

1. Fatto salvo quanto stabilito in sede di contrattazione collettiva, il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza:

- a) accede ai luoghi di lavoro in cui si svolgono le lavorazioni;
- b) è consultato preventivamente e tempestivamente in ordine alla valutazione dei rischi, alla individuazione, programmazione, realizzazione e verifica della prevenzione nella azienda o unità produttiva;
- n) avverte il responsabile dell'azienda dei rischi individuati nel corso della sua attività;
- o) può fare ricorso alle autorità competenti qualora ritenga che le misure di prevenzione e protezione dai rischi adottate dal datore di lavoro o dai dirigenti e i mezzi impiegati per attuarle non siano idonei a garantire la

sicurezza e la salute durante il lavoro.

D.Lgs. n. 106 del 3 agosto 2009; circa lo **stress lavoro-correlato** precisa:

Articolo 6 - Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro

1. Presso il Ministero del lavoro, della salute e delle politiche sociali è istituita la Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro. m-quater) elaborare le indicazioni necessarie alla valutazione del rischio da stress lavoro-correlato.

Articolo 28 - Oggetto della valutazione dei rischi

1-bis. La valutazione dello stress lavoro-correlato di cui al comma 1 è effettuata nel rispetto delle indicazioni di cui all'articolo 6, comma 8, lettera m-quater, e il relativo obbligo decorre dalla elaborazione delle predette indicazioni e comunque, anche in difetto di tale elaborazione, a far data dal **1° agosto 2010**.

L E LEGGI REGIONALI

Prima fra tutte fu la legge della Regione Lazio 11 luglio 2002 n. 16, concernente “Disposizioni per prevenire e contrastare il mobbing nei luoghi di lavoro”. Tale legge, per la sua formulazione, fu dichiarata incostituzionale con sentenza n. 359 del 10 dicembre 2003.

A questa seguirono la regione Abruzzo nell'agosto 2004 “Intervento della Regione Abruzzo per contrastare e prevenire il fenomeno mobbing e lo stress psico-sociale sui luoghi di lavoro”; l'Umbria nel febbraio 2005 “Tutela della salute psico-fisica della persona sul luogo di lavoro e contrasto dei fenomeni di mobbing” e la regione Friuli Venezia Giulia nell' aprile 2005 “Interventi regionali per l'informazione, la prevenzione e la tutela delle lavoratrici e dei lavoratori dalle molestie morali e psico-fisiche nell'ambiente di lavoro” e di recente la regione Veneto con la legge regionale del 22 gennaio 2010 “Prevenzione e contrasto dei fenomeni di mobbing e tutela della salute

psico-sociale della persona sul luogo di lavoro”.

Tali leggi prevedono sostanzialmente iniziative d’informazione e formazione dei lavoratori, promuovono la realizzazione di punti di ascolto e centri terapeutici, tutto ciò finalizzato alla prevenzione e al monitoraggio del fenomeno mobbing, garantiscono la diffusione di una cultura e di pratiche tese a migliorare la qualità della vita nei luoghi di lavoro, lo sviluppo del rispetto dei diritti della persona e la tutela della sua integrità psico-fisica, provvedono inoltre al miglioramento delle relazioni sociali nell’ambiente di lavoro. Tutto ciò ne fa degli importanti punti di riferimento. Attualmente altre regioni stanno realizzando proposte sullo stesso genere.

L'IMPEGNO DEL SINDACATO

Dieci anni d’attività nel sostegno dei lavoratori vittime di violenze morali

L' A “RETE ORIENTAMENTO MOBBIING” DELLA CISL

La CISL ha immediatamente cercato di comprendere il Mobbing, di monitorare, valutare, analizzare e naturalmente di dare sostegno alle vittime costituendo nel 2000 la “Rete Orientamento Mobbing CISL”, quale rete specializzata nell’analisi del fenomeno mobbing e nel supporto ai lavoratori. Gli “sportelli” collegati tra loro tramite internet, da cui la loro denominazione, presentano caratteristiche e vantaggi di un’evidenza sconcertante: lo sfruttamento delle sinergie, la copertura del territorio, lo scambio d’informazioni, il poter giungere ad aiuti e contatti impensabili per il singolo punto, i frequentissimi scambi di opinioni ed esperienze per via informatica pongono a disposizione dei lavoratori un mezzo potentissimo a propria difesa. Ad oggi la rete conta 50 punti di riferimento diffusi sul territorio nazionale.

L' PATRONATO INAS-CISL

L’INAS, Istituto Nazionale di Assistenza Sociale, è il patronato della CISL che da 60 anni assiste e tutela gratuitamente i cittadini per i problemi di carattere previdenziale, assistenziale ed inerenti

l'assicurazione infortuni sul lavoro e malattie professionali.

Nel 2001 è stata, inoltre, approvata la Legge 152 che permette ai patronati di occuparsi anche di prevenzione e sicurezza sul lavoro, previdenza complementare, mercato del lavoro, risparmio previdenziale, diritto di famiglia e molti altri argomenti che interessano i lavoratori.

Il cittadino può, quindi, rivolgersi ad uno degli oltre 700 sportelli del Patronato INAS presenti in tutta Italia oppure alle sedi estere, per la risoluzione di una vasta gamma di problemi, evitando di recarsi presso uffici diversi.

Presso il Patronato INAS si può presentare la domanda di pensione, verificare i propri contributi, chiedere le prestazioni di invalidità civile, fare la denuncia di infortunio o di malattia professionale, ottenere l'assistenza legale di seri professionisti. L'INAS sa come intervenire efficacemente in questi casi, ed è per questo motivo che ogni anno milioni di persone si rivolgono ai nostri uffici in Italia ed all'estero.

Per queste ragioni, l'INAS non poteva esimersi dall'affrontare anche il problema del MOBBING, attivando lo:

LO "SPORTELLO D'ASCOLTO NAZIONALE MOBBING" **INAS - CISL**

Aperto il martedì dalle 9 alle 17, Tel. 06 84438364, Fax 06 8547856.
Tutti i giorni: **330967012; mobbing@inas.it; www.inas.it.**

Lo sportello INAS CISL nasce nel 2000 ed è stato tra i primi a correre in soccorso ai lavoratori. Nel tempo e tramite le più varie tipologie di contatti: e-mail, telefonici, colloqui, lettere, riferimenti sindacali o di patronato, siamo divenuti un punto di riferimento per soggetti che hanno problemi sul lavoro, chiaramente non tutto è mobbing. Il lavoratore racconta la sua storia, i suoi problemi, le sue sensazioni, i suoi disagi, le sue aspirazioni, le sue perplessità, ed assieme decidiamo come è meglio agire; di queste storie ne abbiamo accumulate migliaia e mai più vorremmo ascoltarle. Il nostro impegno non è semplice in quanto, fornendo suggerimenti, ci assumiamo pesanti responsabilità morali e per altro ciò avviene con una persona che normalmente non è nelle

migliori condizioni psicofisiche, quindi imprevedibile e difficile da gestire. A questo aggiungo la tristezza, lo stress, la prostrazione, lo sconforto nell'ascoltare storie d' infamia e disperazione; la prima analisi è capire l'intera situazione del lavoratore, sia quella aziendale che quella familiare ed economica; il tutto spesso leggendo tra le righe.

COME OPERA LO SPORTELLO MOBBIING

Le metodiche di contatto sono dirette o, se lontano dalla sede, telefoniche e/o via internet. Spesso i lavoratori vittime di violenze morali non sono nelle migliori condizioni psico-fisiche, perciò cerchiamo di sostenerli in modo adeguato. Importantissimo è l'ascolto di tali testimonianze, poiché aiuta a valutare e capire i molteplici aspetti del mobbing e successivamente a pianificare le giuste strategie d'intervento a favore dei lavoratori. Grazie alla nostra esperienza suggeriamo la migliore soluzione al problema prendendo contatto per il lavoratore, o suo tramite, con: sindacalisti, medici del lavoro, avvocati, ASL, SPRESAL, centri diagnostici, medico competente, psicologi e quant'altro. Tutto ciò, naturalmente, in forma gratuita, utilizzando una rete infinita di amicizie, conoscenze, contatti maturati negli anni. Non di rado, illustrando al lavoratore i suoi diritti e doveri, seguiamo anche la vicenda nei rapporti formali con l'azienda, intervenendo in tempo reale nelle problematiche del lavoro e suggerendo soluzioni immediate a rimproveri, lettere di contestazione, licenziamenti, ecc.

IL NOSTRO INTERVENTO

Innanzitutto, capire se esiste un atteggiamento persecutorio finalizzato o se si tratta di cattiva organizzazione del lavoro, spiegare al lavoratore che per "sopravvivere" la migliore soluzione è trovare un compromesso con l'azienda cercando contemporaneamente soluzioni alternative. L'operatore contatterà le strutture sindacali che hanno rapporti con l'azienda cercando di risolvere le controversie tramite una mediazione con i vertici aziendali. **Nel caso di situazioni insanabili**, qualora le opere di mediazione non abbiano avuto esito e/o dove esista nel lavoratore la determinazione di

procedere per vie legali, l'operatore chiarirà che non è il sindacato che può imporre un corretto comportamento all'azienda ma il giudice del lavoro, cui si dovranno dimostrare i fatti in maniera chiara ed inequivocabile.

Farà presente che il periodo di una causa di lavoro è lungo e nel contempo i rapporti con l'azienda peggioreranno in maniera esponenziale e sarà lui a subirne le conseguenze.

L **A TUTELA LEGALE DEL LAVORATORE**

Innanzitutto il lavoratore dovrà raccogliere le prove dell'illegale ed ingiustificato comportamento aziendale. Dette prove possono essere di natura documentale (lettere, ordini scritti, disposizioni aziendali, contestazioni, ecc.); testimoniale (chiunque presente ai fatti); indiziale (il ripetersi in maniera abnorme di controlli medici, ripetute discriminazioni, ecc.).

E' licenziabile chi denuncia molestie o atteggiamenti persecutori senza prove, né le medesime sono sostituibili dall'esibizione di certificati medici attestanti sindromi da mobbing.

Solo nel caso che tale atteggiamento persecutorio abbia generato delle malattie psicosomatiche, ciò che purtroppo accade nella stragrande maggioranza delle situazioni, occorrerà documentarle con adatte certificazioni mediche come suggerito nei paragrafi successivi. In ogni caso l'assenza di tali patologie non compromette la tutela poiché è sufficiente la lesione della dignità del lavoratore o della sua professionalità. Raccogliere quante più possibili certificazioni mediche (rilasciate soprattutto da enti pubblici: ASL, cliniche universitarie, ospedali, ecc.) che documentino e comprovino tutti i danni alla salute che il lavoratore sta subendo.

La documentazione dovrà descrivere solo la sintomatologia riscontrata. Tramite i centri diagnostici specializzati far comprovare che i disturbi di natura psicosomatica accusati siano probabilmente originati e compatibili

li con quanto subito nell' ambiente di lavoro. (documentazione che attesta la probabile causa dei malesseri).

Far eseguire la valutazione dei danni alla salute da un medico legale. Quantificazione dei danni fisici a fine risarcitorio.

Tramite un avvocato specialista nella legislazione del lavoro, che possibilmente abbia seguito e consigliato il lavoratore sin dalle prime fasi, procedere alla preparazione e deposito del ricorso presso il tribunale del lavoro competente.

P OSSIBILI DANNI DA "MOBBING" RISARCIBILI

Danno "Patrimoniale"

- Danno emergente, lucro cessante, quali: retribuzione, carriera, professionalità, ecc.

Danno "Biologico"

- Lesione all'integrità psicofisica suscettibile di valutazione medico legale.

Le Sezioni Unite della Corte di Cassazione sono intervenute cancellando il così detto Danno Esistenziale giudicandolo un doppio del Danno Morale e Danno Biologico. L'infelicità, secondo la Cassazione non può essere risarcita, per cui con la sentenza 26972/2008 pone fine alla duplicazione dei danni; da ciò è stabilito che per le lesioni personali va risarcito il solo "Danno Biologico" considerando in questo anche le sofferenze fisiche e psichiche patite dal soggetto, una attenta valutazione che dovrà essere fatta caso per caso dal giudice e finalizzata al completo ristoro della parte lesa.

S UGGERIMENTI ORIENTATIVI

Situazione psicofisica:

- ✓ non cedete allo scoramento ed alla depressione;
- ✓ ricorrete ad assenze per malattia solo per il tempo strettamente necessario;

- ✓ documentate i danni fisici e psicologici soprattutto tramite strutture pubbliche qualificate;
- ✓ rivolgetevi al Medico Competente ed agli RLS quali figure di riferimento;
- ✓ tenete un resoconto delle malattie;
- ✓ ricordate che il periodo di malattia “congela” qualsiasi contenzioso in atto.

Situazioni comportamentali:

- ✓ quando siete convocati dall’azienda per qualsiasi contestazione o giustificazione chiedete sempre la presenza del vostro rappresentante sindacale;
- ✓ non pensate a dimissioni emotivamente;
- ✓ cercate possibili alternative lavorative;
- ✓ tenete un diario di ogni violenza subita contenente: data, ora, luogo, persone presenti e descrizione dei fatti;
- ✓ non scrivete “poemi”: sappiate che lunghe descrizioni non saranno lette, siate concisi;
- ✓ non utilizzate assolutamente strumentazioni aziendali per fini personali;
- ✓ cercate di avere colleghi disposti a testimoniare: possibilmente tra persone che hanno lasciato l’azienda o tra gli RSU o gli RLS;
- ✓ rispettate scrupolosamente gli orari ed i turni lavorativi;
- ✓ evitate di farvi promotori o essere parte di raccolta di fondi, collette, regalie, ecc;
- ✓ non accettate provocazioni: spesso sono eseguite ad arte per infliggervi sanzioni disciplinari;
- ✓ ponete in forma scritta all’azienda ogni richiesta, comunicatela per raccomandata A.R.: (ingiustizie subite, vessazioni, ordini verbali, dequalificazioni, insulti ecc.). Quasi certamente non avrete risposta: ciò sarà la prova della veridicità di quanto denunciato;

- ✓ è importantissimo ufficializzare all'azienda cosa vi sta accadendo; se il caso inviatene copia ai vostri rappresentanti sindacali territoriali.

Vita di relazione:

- ✓ cercate degli alleati;
- ✓ non isolatevi;
- ✓ non parlate incessantemente del problema;
- ✓ rivolgetevi unicamente a quelle strutture che non hanno scopo di lucro, (ASL, Regioni, Comuni, cliniche universitarie, ecc.) o legate ad organizzazioni sindacali o di patronato.

Possibili azioni legali:

- ✓ poiché il mobbing rientra in reati perseguibili, raccogliete la documentazione delle vessazioni subite;
- ✓ preferite il procedimento civile al penale;
- ✓ chiaritevi subito gli obiettivi delle vostre azioni giudiziali;
- ✓ coinvolgete il minor numero di persone/enti, possibilmente solo l'azienda, altrimenti "eserciti" di avvocati delle controparti vi si alleeranno contro;
- ✓ lasciando l'azienda non firmate rinunce relative a qualsiasi diritto derivante dal rapporto di lavoro. Non firmate assolutamente nulla se prima non avete consultato il vostro legale;
- ✓ denunciate alla pubblica opinione la vostra situazione di mobbing tramite fatti reali e documentati. Consultate sempre il vostro legale prima di intraprendere tali azioni.

Un ultimo consiglio: abbiate pazienza, sappiate che non siete soli, che tutto quello che vi sta accadendo avrà una via d'uscita, ricordatevi che non esistono "bacchette magiche" per risolvere il vostro problema, rivolgetevi con fiducia alle strutture sindacali, ai patronati, certamente troverete chi si prenderà disinteressatamente cura della vostra situazione.

PREVENIRE IL MOBBING

UE. Accordo imprese e sindacati contro il mobbing

26 Aprile 2010 è la data che le imprese e sindacati europei si sono prefissate per adottare autonomamente le decisioni prese per “prevenire ogni tipo di violenza”.

Dopo dieci mesi di consultazioni, fatte dalla Commissione Europea, poi il 26 aprile 2007 la firma dell’intesa che ricorda l’obbligo per le imprese di proteggere i propri dipendenti adottando procedure da seguire in caso di situazioni di mobbing.

Il rispetto reciproco per la dignità degli altri a tutti i livelli all’interno del posto di lavoro è una delle caratteristiche chiave delle organizzazioni di successo. Ecco perché vessazione e violenza sono inaccettabili. BUSINESSSEUROPE, UEAPME, CEEP ed ETUC (ed il comitato collegato EUROCADRES / CEC) le condannano in tutte le loro forme. Essi considerano un reciproco interesse sia dei datori di lavoro che dei lavoratori trattare questo problema che può avere gravi conseguenze sociali ed economiche.

Il maggior impegno sindacale è affrontare il mobbing in una logica di prevenzione, prima ancora che di sanzione, ripensare al modo di gestire il capitale umano ponendo attenzione al benessere organizzativo generale incidendo così in maniera positiva sulla motivazione e sulla produttività.

La CISL è quindi impegnata nel formare gli RLS ed RSU, nel fare informazione e formazione, sensibilizzare l’opinione pubblica, ma anche nel cercare di prevenire ed arginare il fenomeno, formulando clausole contrattuali con i datori di lavoro, “Accordi di clima”, che consentano di elaborare un codice di comportamento aziendale il quale impedisca l’instaurarsi del mobbing e consenta di procedere a sanzioni disciplinari nei confronti di chi attua comportamenti illeciti.