

Nelle imprese si punta sempre di più alla *performance* sia organizzativa che individuale

E a questa richiesta sempre maggiore si associa la *precarietà del lavoro* e la *riduzione dei legami di impiego* con un aumento dell'individualismo.

L'ambiente di lavoro svolge, quindi, un ruolo accresciuto nel determinismo dello *stress* vissuto dal lavoratore in quanto *l'evoluzione tecnologica, le fusioni societarie, le acquisizioni, le razionalizzazioni e le riorganizzazioni interne, la crisi economica, fanno parte, ormai, del vissuto quotidiano di molti lavoratori, determinando un clima di insicurezza (paura di perdere il posto di lavoro, di una dequalificazione, di una riduzione dei privilegi e dei benefit ma anche della perdita delle possibilità di autorealizzazione).*

La Comunità Europea valuta che lo **stress** da lavoro è il **secondo problema per incidenza interessando il 28% dei lavoratori**, cioè 40 milioni di persone nell'Unione Europea (a 15 membri).

Il numero di persone che soffrono di sintomi legati allo stress causato o aggravato dal lavoro è più che raddoppiato nel decennio 1990-2002, con costi valutabili a oltre 20 miliardi di euro (dati OSHA).

Dell'esperienza derivante dalla collaborazione con gli sportelli antimobbing emergono sostanzialmente due problematiche:

- Nel settore aziendale pubblico che è transitato nel privato prevale la **competitività** e le **relazioni interpersonali** **situazioni** che sono elementi efficaci di un possibile conflitto che potrebbero, a sua volta, degenerare in mobbing: questa condizione incomincia a vedersi anche nel settore pubblico a causa della crisi economica.
- Nel settore privato si assiste alla necessità di ridurre i costi aziendali con continue minacce di licenziamento ai lavoratori “meno produttivi” o più “problematici”.

IL MOBING

Un argomento che occupa sempre più la letteratura specialistica ma anche i media è quello della *violenza psicologica in ambito lavorativo*, quello che i francofoni chiamano *harcelement psychologique au travail* e che però è più noto con il termine di «mobbing».

Recenti studi europei dimostrano trattarsi di un fenomeno esteso: *1 lavoratore su 10* ha subito nell'ambito del suo lavoro atti di intimidazione, mentre *1 ogni 25 violenze fisiche*.



Definizioni

Il mobbing è una *“forma di terrore psicologico, caratterizzato dalla ripetizione protratta nel tempo, che viene esercitato sul posto di lavoro, ad opera di un superiore o di colleghi di lavoro (singoli o in gruppo) con lo scopo di eliminare una persona ritenuta scomoda”*.

Le forme che esso può assumere sono molteplici: dalla semplice emarginazione alla diffusione di maldicenze, dalle continue critiche alla sistematica persecuzione, dall'assegnazione di compiti dequalificanti alla compromissione dell'immagine sociale nei confronti di clienti e superiori.

Uno dei primi e fondamentali presupposti del problema, sottolineato da tutti i maggiori autori è che **il mobbing è una strategia, un attacco ripetuto, continuato, sistematico, duraturo.**

Altre definizioni

«il mobbing è una situazione lavorativa di conflittualità sistematica, persistente ed in costante progresso in cui *una o più persone vengono fatte oggetto di azioni ad alto contenuto persecutorio* da parte di *uno o più aggressori* in posizione superiore, inferiore o di parità, con lo scopo di *causare alla vittima danni di vario tipo e gravità*.

Il mobbizzato si trova *nell'impossibilità di reagire adeguatamente* a tali attacchi e a lungo andare *accusa disturbi psicosomatici, relazionali e dell'umore* che possono portare *anche a invalidità psicofisiche permanenti* di vario genere e percentualizzazione».

Definizione nella *recente giurisprudenza civile*

Nel corso degli ultimi anni la *giurisprudenza* ha elaborato una definizione di mobbing che possiamo ormai definire consolidata.

Secondo gli orientamenti della nostra magistratura, la condotta deve:

- 1) presentarsi in modo **continuativo e protratto nel tempo**;
- 2) essere tenuta nei confronti di un lavoratore **nell'ambiente di lavoro**;
- 3) concretizzarsi in **comportamenti intenzionalmente ostili, reiterati e sistematici**, nonché *esorbitanti* od *incongrui* rispetto all'ordinaria gestione del rapporto, espressivi di un disegno finalizzato alla persecuzione o vessazione del lavoratore, tale da fare conseguire un effetto lesivo sulla salute psicofisica dello stesso (*cosiddetto "intento persecutorio"*).
- 4) È necessario inoltre dimostrare **il nesso eziologico** tra la condotta del datore o del superiore gerarchico e il pregiudizio all'integrità psico-fisica del lavoratore.

Mobbing di tipo verticale:

quando la violenza psicologica viene posta in essere nei confronti della vittima *da un superiore* (nella terminologia anglosassone questa forma viene anche definita *bossing* o *bullying*);

- *bossing*: azione compiuta dall'azienda o dalla direzione del personale nei confronti di *dipendenti divenuti scomodi*. Si tratta dunque di una *strategia aziendale* di riduzione, ringiovanimento o razionalizzazione degli organici (detto anche *mobbing pianificato*);
- *bullying*: indica i comportamenti vessatori messi in atto da un *singolo capo*.

Stalking

Il termine *stalking*, e quindi di stalker, deriva dal verbo to stalk nel significato di "caccia in appostamento", "caccia furtiva", "pedinamento furtivo", "avvicinarsi furtivamente", "avvicinarsi di soppiatto", "fare la posta", "inseguimento"

Non esiste una definizione generalmente accettata di *stalking*,

Per gli studiosi inglesi lo stalker è comunque colui che si "*apposta*", che "*insegue*", che "*pedina e controlla*" la propria vittima.

Quest'ultima definizione sembra la più vicina al *comportamento tipico del molestatore assillante* che è, infatti, quello di seguire la vittima nei suoi movimenti per poi intromettersi nella sua vita privata con ogni mezzo.

Un altro esempio tipico di Stalking è rappresentato dal datore di lavoro che controlla costantemente i lavoratori al fine di evitare i tempi morti

Mobbing di tipo orizzontale:

quando l'azione discriminatoria è messa in atto dai *colleghi* nei confronti del soggetto colpito.

Occorre sempre valutare se esistano correlazioni con fattori organizzativi negativi in azienda o con una cattiva gestione delle risorse umane, situazioni cioè che possono produrre uno stato di insoddisfazione su cui si instaura il meccanismo che porta al mobbing.

Doppio mobbing:

secondo i ricercatori si tratta di una caratteristica *molto più marcata nell'esperienza italiana* stante i forti legami familiari.

La famiglia dopo aver tentato di comprendere le difficoltà del mobbizzato, *tende a vedere la vittima non più come tale ed a percepirla come un pericolo per l'equilibrio familiare* ma a farla sentire unica responsabile della sua condizione. E questa situazione comporta un maggiore isolamento, depressione ed ansietà nel mobbizzato.

Il mobbing non è un atto istantaneo, ma un processo a volte lungo per cui diversi ricercatori hanno tentato una sua stadiazione, cercando di fissarne alcuni momenti all'interno di griglie di comportamento per rendere più facilmente identificabile il processo.

Leymann ha proposto un modello in 4 fasi che Ege ha adattato alla situazione italiana pervenendo ad un modello in 6 fasi:

- 0) **condizione zero;** (*fase di “conflitto”*)
- 1) **conflitto mirato;** (*individuazione della “vittima”*)
- 2) **inizio del mobbing;**
- 3) **primi sintomi psico-somatici;**
- 4) **errori ed abusi dell'amministrazione del personale;**
(*comportamento aziendale*)
- 5) **serio aggravamento della salute psico-fisica della vittima** (*è questa la fase in cui statisticamente le vittime di mobbing adiscono le vie legali*);
- 6) **esclusione dal mondo del lavoro** (*la vittima non vuole riprendere il proprio lavoro, dimissioni; suicidio*).

La Circolare Ministeriale e la Valutazione del rischio da stress lavoro - correlato

Metodologia di Valutazione

Valutazione preliminare

Rilevazione di **indicatori**

I sopracitati **indicatori** devono essere appartenenti quanto meno a tre distinte famiglie:

1. **Eventi sentinella** quali ad esempio: **indici infortunistici**; **assenze per malattia**; **turnover** (*ossia ricambio del personale*); **procedimenti e sanzioni**; **segnalazioni del medico competente**; specifiche e frequenti **lamentele formalizzate** da parte dei lavoratori.

I predetti eventi sono da valutarsi **sulla base di parametri omogenei ed oggettivi individuati internamente alla azienda** (es. andamento nel tempo degli indici infortunistici rilevati in azienda).

La Circolare Ministeriale e la Valutazione del rischio da stress lavoro - correlato

Metodologia di Valutazione *Valutazione preliminare*

Rilevazione di indicatori

Altra famiglia di indicatori:

- 2. Fattori di contenuto del lavoro**, quali ad esempio: **ambiente di lavoro e attrezzature; carichi e ritmi di lavoro; orario di lavoro e turni; corrispondenza tra le competenze dei lavoratori e i requisiti professionali richiesti.**

Quanto ora detto, presuppone che parametri sopra analizzati facciano già parte integrante del documento di valutazione dei rischi (indipendentemente dalla procedura di valutazione dello stress lavoro correlato).

La Circolare Ministeriale e la Valutazione del rischio da stress lavoro - correlato

Metodologia di Valutazione

Valutazione preliminare

Rilevazione di **indicatori**

Altra famiglia di indicatori:

- 3. Fattori di contesto del lavoro**, quali ad esempio: **ruolo** nell'ambito dell'organizzazione; **autonomia** decisionale e **controllo**; **conflitti** interpersonali al lavoro; evoluzione e sviluppo di **carriera**; **comunicazione** (es. *incertezza in ordine alle prestazioni richieste*); interfaccia **famiglia/lavoro**.

DISABILITA' - LEGGE 68 E MOBBING

Ci si riferisce al lavoratore che nel corso della propria storia lavorativa va incontro a *modificazioni del proprio stato di salute* che possono essere considerati *incompatibili con l'esercizio pieno della mansione* fino ad allora svolta o *rappresentare un «elemento di fastidio»* per i datori di lavoro.

Importante, in questi casi, l'osservanza delle norme previste dalla Legge 68/'99 e dal D.L.vo 81/08 a tutela dell'inserimento lavorativo dei lavoratori disabili in attività compatibili con lo stato di salute; oltre all'attività di sorveglianza sanitaria effettuata dal medico competente.

Metodologia diagnostica in ambito medico-legale del lavoro

Data la particolare difficoltà della dimostrazione del fatto illecito legato al lavoro e della dimostrazione del nesso causale esistente fra comportamento anti-giuridico e manifestazioni patologiche, appare evidente la necessità di un *intervento specialistico multidisciplinare* mirato a definire:

- una *valutazione di medicina del lavoro*, delle principali caratteristiche dell'ambiente lavorativo per delinearne gli aspetti francamente patologici (*nesso di causa*),
- Individuazione degli elementi di disagio o di perturbazione della *integrità psichica* del soggetto mobbizzato con l'intervento dello psichiatra e dello psicologo;
- soltanto al termine di tale iter procedurale, spetterà al medico legale del lavoro il compito di procedere alla *quantificazione percentuale del danno*.

DIAGNOSI DIFFERENZIALE

Un passo importante sarà quello di pervenire ad una diagnosi differenziale con altre forme di violenza morale quali :

- Lo *stress lavoro – correlato* può essere causato da un aumento eccessivo del carico di lavoro, che può condurre ad un esaurimento psico fisico
- Alcuni *tipi di stalking* che non hanno le caratteristiche tipiche e finalità del mobbing e spesso si sviluppano al di fuori dell'ambito lavorativo
- le “*azioni mobbizzanti*” sono eventi traumatizzanti ma a carattere sporadico, spesso derivanti da fattori caratteriali o situazionali destinati a ricomporsi automaticamente
- Il *burnout* che è una sindrome di esaurimento emotivo

Sindrome di esaurimento nervoso - Burnout

Il **burnout** è una sindrome di esaurimento emotivo caratterizzata da:

- sentimenti di **insoddisfazione** e di **incompetenza** professionali;
- **atteggiamenti apatici** e **depersonalizzati** nei confronti degli altri.

Il soggetto si sente svuotato delle risorse emotive e personali che lo avevano guidato e sostenuto nella scelta professionale e pervaso dalla sensazione di non avere più niente da offrire.

INAIL: MOBBING E AZIONI MOBBIZZANTI

Nella circolare dell'INAIL (Circolare del 17 dicembre 2003 della Direzione Generale INAIL su *Disturbi psichici da costrittività organizzativa sul lavoro. Rischio tutelato e diagnosi di malattia professionale. Modalità di trattazione delle pratiche*), si riporta un elenco di azioni che **“riveste un imprescindibile valore orientativo per eventuali situazioni assimilabili al mobbing”**:

Esempi di “Costrittività organizzata”

- **Marginalizzazione** dall'attività lavorativa
- **Svuotamento** delle mansioni
- **Mancata assegnazione dei compiti** lavorativi, con inattività forzata
- **Mancata assegnazione degli strumenti** di lavoro
- **Ripetuti trasferimenti** ingiustificati
- Prolungata attribuzione di **compiti dequalificanti** rispetto al profilo professionale posseduto
- **Prolungata attribuzione di compiti esorbitanti o eccessivi** anche in relazione ad eventuali condizioni di handicap psico-fisici
- **Impedimento sistematico e strutturale all'accesso** a notizie
- Inadeguatezza strutturale e sistematica delle **informazioni inerenti l'ordinaria attività di lavoro**
- **Esclusione reiterata del lavoratore rispetto ad iniziative** formative, di riqualificazione e aggiornamento professionale
- Esercizio esasperato ed eccessivo di **forme di controllo**.

AZIONI MOBBIZZANTI – riferimenti legislativi come Malattie Professionali

Decreto Ministeriale dell' 11/12/2009

Lista II “ *aggiornamento delle malattie la cui origine lavorativa è di limitata probabilità* ”

GRUPPO 7 - malattie psichiche e psicosomatiche da disfunzioni dell'organizzazione del lavoro:

Causa:

DISFUNZIONI DELL' ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO (costrittività organizzative) (*vedi diapositiva precedente*)

Effetti:

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

Valutazione del “danno biologico INAIL”

La valutazione del danno permanente comporta notevoli difficoltà determinate in parte dalle *caratteristiche delle tabelle valutative* attualmente disponibili e a cui si farà riferimento, anche se queste tabelle non sono in grado di *quantificare in pieno le conseguenze della patologia sulla attitudine lavorativa* e sulla concreta spendibilità lavorativa della funzione residua di questi soggetti

Le nuove tabelle valutative delle menomazioni di cui all'art. 13 del D.Lgs 38/2000, elaborate dall'INAIL, si soffermano maggiormente, anche se non in maniera esaustiva, riportando:

180 Disturbo post-traumatico *da stress cronico moderato*,
a seconda dell'efficacia della psicoterapia *fino a 6 %*

181 Disturbo post-traumatico *da stress cronico severo*,
a seconda dell'efficacia della psicoterapia *fino a 15 %*

Valutazione del danno biologico non INAIL

La valutazione del danno biologico permanente in ambito civilistico non ha tabelle specifiche fissate per disposizione legislative.

Il riferimento tabellare si effettua su tabelle indicative proposte in ambito SIMLA e comunemente accolte in sede giurisprudenziale (*riferimento alle tabelle del Bargagna e coll. nell'ultima stesura della "Guida orientativa per la valutazione del danno biologico"*). Esse prevedono:

1) disturbo post traumatico da stress:

<i>nelle forme lievi</i>	5 -10 %
<i>nelle forme gravi fino al</i>	30 %

2) disturbi psicotici post-traumatici:

<i>sindromi dissociative modeste</i>	15 - 30 %
<i>sindromi dissociative medie</i>	30 - 60 %
<i>sindromi dissociative gravi</i>	> 60%

Cenni dei *criteri diagnostici* per il Disturbo Post-Traumatico da Stress (DSM-IV-TR *Manuale diagnostico e statistico dei disturbi mentali*)

A. La persona è stata esposta ad un evento traumatico nel quale erano presenti entrambe le caratteristiche seguenti:

- 1) la persona ha vissuto, ha assistito o si è confrontata con un evento o con eventi che hanno implicato morte, o minaccia di morte, o gravi lesioni, o una *minaccia all'integrità fisica propria* o di altri;
- 2) la risposta della persona comprendeva *paura intensa*, sentimenti di *impotenza*, o di *orrore*.

B. L'evento traumatico viene *rivissuto persistentemente*

C. *Evitamento persistente* degli stimoli associati con il trauma e attenuazione della reattività generale (*non presenti prima del trauma*)

D. Sintomi persistenti di aumentato *arousal* o *stato di allerta* (*non presenti prima del trauma*)

E. La durata del disturbo (sintomi B, C e D) è superiore a 3 mesi e il disturbo causa *disagio* clinicamente significativo o menomazione nel *funzionamento sociale e lavorativo*

Cenni dei *criteri diagnostici* per il Disturbo Post-Traumatico da Stress (DSM-IV-TR *Manuale diagnostico e statistico dei disturbi mentali*)

I pazienti affetti da *Disturbo Post-traumatico da Stress* presentano un maggiore rischio di *disturbo di panico*, *disturbo ossessivo-compulsivo*, *fobia sociale*, *fobia specifica*, *disturbo depressivo maggiore*, *disturbo da somatizzazioni* e *disturbi correlati ad abuso di sostanze*.

L'evoluzione verso la cronicizzazione del DPT da stress rara nei traumatizzati, risulta più frequente nei mobbizzati.