

Pro-socialità e senso di appartenenza
Mobbing e ostracismo: i danni
dell'esclusione

Gli esseri umani per natura sono esseri sociali
Aristotele, IV sec. aC

Mobbing;

dall'Inglese: to mob, assalire, molestare

In etologia, l'insieme dei comportamenti aggressivi adottati da certe specie di uccelli per difendersi da un predatore.

Sistematica persecuzione esercitata sul posto di lavoro da colleghi/e o superiori nei confronti di un/a individuo/a, consistente per lo più in piccoli atti quotidiani di emarginazione sociale, violenza psicologica o sabotaggio professionale, che può spingersi fino all'aggressione fisica.

Elementi: frequenza, durata, ostilità, squilibrio di potere

Tre tipologie di attori:

- Mobber
- La vittima
- I testimoni/spettatori

Storia del concetto di mobbing

Termine coniato verso il 1970 dall'etologo Konrad Lorenz -> comportamento aggressivo tra individui della stessa specie, con l'obiettivo di escludere un membro del gruppo.

In etologia, mobbing indica anche il comportamento di gruppi di uccelli di piccola taglia nell'atto di respingere un rapace loro predatore.

Termine utilizzato in diversi contesti e con diversi significati;

1972 - Paul Heinemann (medico svedese) utilizzò il termine come sinonimo di bullismo tra bambini.

Anni '80: Heinz Leymann (psicologo svedese), definì il mobbing come "una comunicazione ostile, non etica, diretta in maniera sistematica da parte di uno o più individui generalmente contro un singolo individuo".

Modelli di mobbing: Leymann

Leymann (Svezia): modello a 4 fasi

1. Conflitto quotidiano latente

2. Inizio del mobbing, continuità, azioni sistematiche, stigmatizzazione collettiva

3. Errori e abusi da parte dell'ente: la vittima manifesta problemi (salute -> assenteismo; lavoro -> scarso rendimento), per cui può venir penalizzata dai colleghi o dalla direzione

4. Esclusione: dal gruppo, dal posto di lavoro

Modelli di mobbing: Ege - 1996: Associazione Mobbing e stress

Harald Ege (Italia): contesto italiano caratterizzato da maggior conflitto, considerato quasi fisiologico

1. Condizione Zero: conflitto generalizzato "normalizzato" (diverbi, ripicche, maldicenze...)
2. "Conflitto" mirato: -> la vittima viene designata -> mobbing
3. Inizio del mobbing vero e proprio -> disagio della vittima
4. Primi sintomi psico-somatici
5. Errori ed abusi dell'Amministrazione/del management -> ulteriore penalizzazione della vittima
6. Serio aggravamento della salute psico-fisica della vittima -> senso di impotenza, auto-svalutazione, colpevolizzazione
7. Esclusione, perdita del lavoro

Modelli di mobbing

Mobbing come conseguenza di un "conflitto" ?

Non sempre: a volte non c'è nessun conflitto, ma la volontà aziendale di escludere una persona; o la volontà di colleghi/e di escludere una persona "diversa", o che non accetta le regole del gruppo (per esempio: mobbing come "continuazione" di molestie sessuali)

Antecedenti del mobbing

a) **Ipotesi disposizionale:** caratteristiche dell'aggressore e della vittima

- Aggressore: prevalentemente maschile; condizioni di lavoro frustranti
- Vittima: prevalentemente femminile; condizioni di vulnerabilità (età, isolamento, status di minoranza)

b) **Ipotesi sociale:** dinamiche del gruppo di lavoro (competizione, conflitti di ruolo, comunicazione ambigua)

c) **Ipotesi situazionale -> organizzazione del lavoro**

- Leadership autoritaria o troppo debole
- Ristrutturazioni, licenziamenti
- Assenza di politiche anti-mobbing

Conseguenze

- Sulla vittima: salute, lavoro, relazioni
- Sul gruppo di lavoro: complicità con il mobber, aumento dell'aggressività e dei comportamenti mobbizzanti
- Sull'azienda: perdite economiche (turnover, assenteismo, cause legali; perdita di credibilità)

Bisogno di appartenenza

Il bisogno di appartenenza è un bisogno fondamentale lungo tutto l'arco di vita

Le connessioni sociali sono centrali per il benessere

- Relazioni reciproche, relazioni intime
- Essere riconosciuti, approvati
- Sentirsi parte di un gruppo, senso di appartenenza
- Non sottostimare: socialità "minore" -> small talk

Bisogno di appartenenza: primario, universale, con origini evolucionistiche

Minacce al bisogno di appartenenza

Esclusione, svalutazione, discriminazione, stigma, umiliazione

Esclusione sociale: esperienza di esser tenuti separati dagli altri

- Rifiuto sociale
- Ostracismo : diventare invisibili

Un ventaglio di situazioni, dall'uso di un linguaggio "maschilista", all'ostracismo digitale o «phubbing» alla de-umanizzazione dell'altro/a.

Ostracismo in ambito lavorativo

Ostracismo sul lavoro: quando una persona o un gruppo omettono le azioni che coinvolgerebbero un altro componente dell'organizzazione quando invece sarebbe appropriato farlo

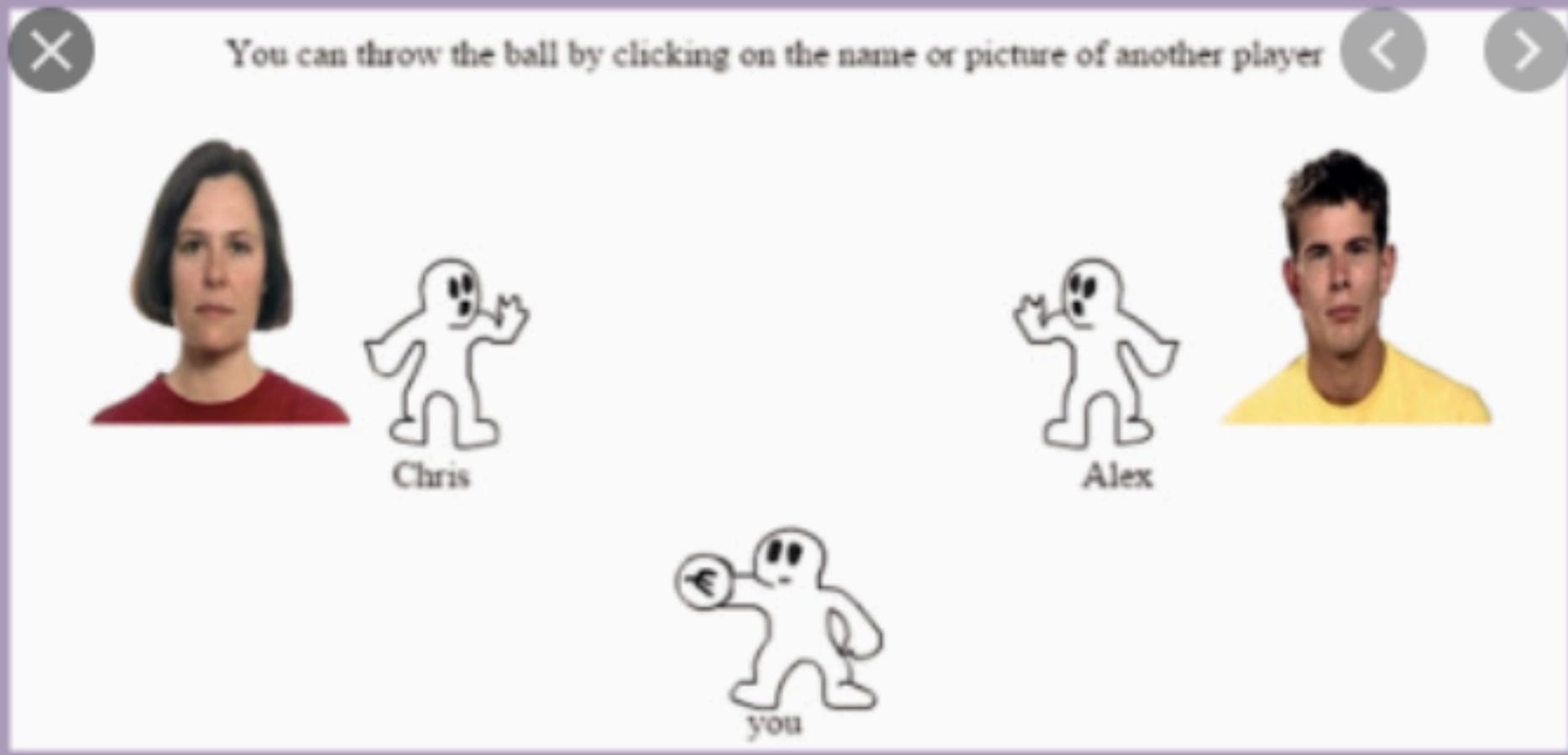
- Si tratta di atti di omissione
- Situazioni caratterizzate da una certa ambiguità
- Diventano ostracismo in un determinato contesto
- Non c'è sempre l'intenzione di danneggiare

Conseguenze negative

- Sul piano psicologico (secondo alcune ricerche, più gravi che quelle di forme di bullismo/molestie)
- Sul piano lavorativo (meno informazioni, meno risorse, meno controllo)
- Sforzo per ingraziarsi i colleghi/e. E' una conseguenza positiva??
(L'esclusione sociale può essere uno strumento di controllo sociale)

Ostracismo: senso di minaccia e dolore sociale

Effetto sperimentale "Cyberball" -> forte impatto sul benessere depressione, autostima, senso di controllo, di appartenenza -> "dolore sociale"



Reazioni attivate in risposta all'ostracismo

Sistema di monitoraggio sociale (Pickett e Gardner, 2005)

Chi rischia l'ostracismo/lo subisce -> grande attenzione (attivazione automatica) nell'identificare e monitorare emozioni e disposizioni altrui

Ipersensibilità verso gli stimoli di natura sociale

-> Esperimento del «sorriso di Duchenne»

Il monitoraggio si attiva anche nella relazione dominanti/dominati

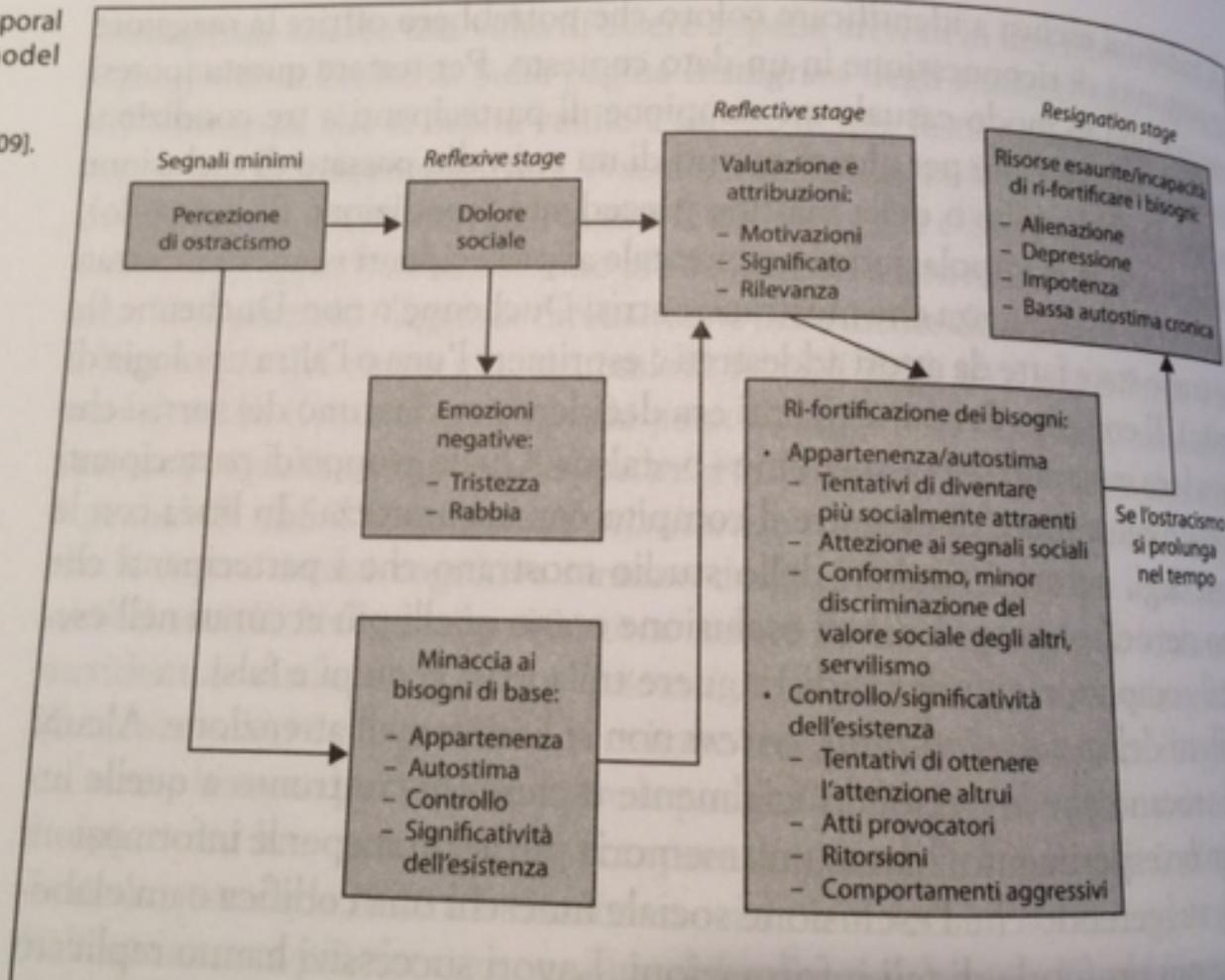
Reazioni attivate in risposta all'ostracismo

Modello temporale bisogno-minaccia (Williams, 2009)

- Individuazione precoce e automatica delle manifestazioni di ostracismo (origini evolutive?)
- Stadio "reflexive" -> dolore sociale: impatto psicologico (tristezza, rabbia) e senso di minaccia rispetto a bisogni fondamentali (appartenenza, autostima, controllo, significato della vita)
- Stadio "reflective": processi mentali consapevoli -> valutazione dell'episodio, attribuzioni causali, cognizioni, rischio di «rimuginio». Tentativi di riconnettersi agli altri (rischio di conformismo, obbedienza)
- Rassegnazione -> "non c'è posto per me" -> depressione, senso di impotenza, mancanza di speranza

fig. 9.3. Il temporal need-threat model di Williams.

Fonte: Williams [2009].



Andrighetto e Riva, Psicologia sociale, 2020

Affrontare l'esclusione sociale

I gruppi discriminati e oppressi : spesso introiettano un sentimento di indegnità (-> vergogna) -> accettazione della dominazione

E' necessario:

- Riconoscere come reali: discriminazioni, rifiuto, ostracismo...e gli effetti su di sé e sugli altri. Consapevolezza
- Creare nuove connessioni sociali
- Sostegno sociale: informale e formale

I "testimoni" e la complicità con l'aggressore

La teoria del disimpegno morale (Albert Bandura, 1996, 1999)

Dilemma morale tra la percezione di un'ingiustizia e il rifiuto di agire in conseguenza -> strategie cognitive -> modificare il significato dell'evento e del comportamento

- Giustificazione morale (la guerra è un male necessario)
- Etichettamento eufemistico ("danni collaterali", "conflitti familiari")
- Confronti vantaggiosi (i pedofili sostengono che altri tratterebbero i bambini/e ancora peggio)
- Dislocamento e diffusione delle responsabilità (Eichmann)
- Noncuranza o distorsione delle conseguenze (le donne nella prostituzione proverebbero piacere nel farlo)
- Disumanizzazione (migranti/donne definiti con nomi di animali; donne presentate come parti anatomiche)
- Colpevolizzazione della vittima (se l'è cercata)

Contrastare mobbing e ostracismo e favorire il comportamento pro-sociale

- Regole chiare ed esplicite, ruolo dei dirigenti
- Informazione e sensibilizzazione; apprendere a osservare la realtà, cogliere i segnali, ridurre l'ambiguità delle situazioni
- Assumersi la responsabilità dell'aiuto
- Informarsi sulle risorse disponibili

Per esempio, per casi di molestie o mobbing o discriminazione all'Università: Comitato Unico di Garanzia-CUG e Consigliera di Fiducia

Per casi di discriminazioni, molestie e violenza fuori dall'Università: Sportelli anti-mobbing, Consigliera regionale di parità, Centro anti-violenza