

Il mobbing

- ▶ *To mob* = assalire in massa



- ▶ *Bullying at work* (il mobbing in UK)

1

Il mobbing

- ▶ **Mobbing**: un insieme di comportamenti vessatori, protratti nel tempo, messi in atto da parte di una o più persone («**mobber**») con intenzionalità per danneggiare la vittima
 - ▶ Distruzione psicologica, sociale e professionale della vittima
 - ▶ Isolamento/emarginazione o abbandono del gruppo
- ▶ Non è un singolo evento, ma un **processo**. Comprende un insieme di comportamenti che, presi singolarmente, potrebbero anche essere considerati «normali»
- ▶ E' l'esistenza di un **disegno complessivo volto a danneggiare la vittima** che distingue il mobbing da altre forme di conflittualità sul posto di lavoro

2

Il mobbing

- ▶ **Il mobbing è un problema organizzativo?**
 - ▶ Il mobbing dipende dagli attori coinvolti, ma in ogni caso è un sintomo di disfunzioni organizzative
 - ▶ In organizzazioni sane, i comportamenti che portano al mobbing non sono tollerati

3

Il mobbing

- ▶ Comportamenti di mobbing:
 - ▶ Molto raramente hanno natura fisica (ad es. violenze fisiche e sessuali)
 - ▶ Di solito hanno **natura psicologica**, di diversi tipologie:
 - ▶ Più esplicita (vessazioni, offese, insulti)
 - ▶ Più subdola, di tipo sociale e manipolativa (ad es. maldicenze, non fornire informazioni necessarie per svolgere i compiti assegnati, isolamento)
 - ▶ Di **tipo organizzativo**
 - ▶ Trasferimenti
 - ▶ Demansionamento
 - ▶ Assegnazione di compiti troppo difficili

4

Il mobbing

- ▶ Caratteristiche che definiscono il mobbing (Leymann, 1990; Maier, 2003):
 - ▶ **Frequenza** = regolare e ripetuta (es. ogni settimana)
 - ▶ **Durata** = almeno 6 mesi (per convenzione)
 - ▶ **Intensità** = *escalation*, il processo di aggressione psicologica si intensifica nel tempo
 - ▶ **Impossibilità di difendersi** da parte della vittima
 - ▶ **Intenzionalità** dell'aggressore (o del gruppo) di vessare la vittima ed **estrometterla dalla vita sociale e lavorativa**

5

Il mobbing

- ▶ In Italia:
 - ▶ 9% lavoratori riportano di aver subito atti di prepotenza e discriminazione nel corso della loro vita lavorativa (ISTAT, 2010)
 - ▶ Donne maggiormente colpite rispetto agli uomini (9,9%)
 - ▶ Fascia d'età più a rischio: 25-44 anni
 - ▶ Pubbliche amministrazioni e sanità settori più colpiti

6

Il mobbing

- ▶ Classificazione delle azioni di mobbing basata sulle conseguenze (Leymann, 1990):
 - ▶ **Attacchi ai rapporti umani**, azioni tese a **limitare la possibilità di esprimersi** della vittima (minacce verbali, critiche e rimproveri, venire sempre interrotti quando si parla)
 - ▶ **Isolamento sistematico**, strategie per **isolare** dal gruppo la vittima (non parlarle più, ignorarla, trasferirla in un ufficio isolato)
 - ▶ **Cambiamenti delle mansioni lavorative**, azioni per **screditare** la persona tramite dequalificazione professionale (es. lavori umilianti, privi di senso) o l'assegnazione di compiti al di sopra delle possibilità
 - ▶ **Attacchi alla reputazione**, per distruggere la **credibilità** della vittima (maldicenze, deriderla per abitudini o convinzioni ideologiche, mettere in dubbio ogni sua affermazione)
- ▶ **Violenza o minacce di violenza**

7

Il mobbing

- ▶ **Tipi di mobbing**
 - ▶ **Verticale discendente** (o *dall'alto*)
 - Tipologia più diffusa
 - Mobber posizione gerarchica superiore alla vittima
 - Azioni tipicamente di tipo disciplinare, legittimate dall'autorità e dal potere formale (**bossing**)
 - Possibilità che altri membri del gruppo spalleggino il mobber per compiacenza

8

Il mobbing

► Tipi di mobbing

- **Verticale ascendente** (o *dal basso*)
 - Più raro (circa 10%)
 - La vittima ha una posizione gerarchica superiore al mobber
 - Di solito da parte di un gruppo
 - Azioni tipicamente di sabotaggio e tipo relazionale e comunicativo (maldicenze, mancanza di informazioni, isolamento, scarso impegno lavorativo per far ricadere la colpa sul superiore)

9

Il mobbing

► Tipi di mobbing

- **Orizzontale o tra pari**
 - Tra colleghi
 - Di solito da parte di un gruppo
 - Azioni tipicamente di natura relazionale, volte a estromettere la vittima dal gruppo (isolarla e non darle informazioni necessarie per lavorare bene)
- **Doppio mobbing**
 - Mobbing sul lavoro
 - Il mobbizzato porta il proprio malessere a casa
 - Alla lunga, la famiglia non regge più il disagio trasferito e riduce il proprio supporto («mobbing in famiglia»)

10

Il mobbing

Cause del mobbing

- Cultura organizzativa
- Clima organizzativo
- Fattori organizzativi

11

Il mobbing

Cultura organizzativa e mobbing

- Fattori culturali organizzativi che favoriscono il mobbing:
 - Scarso interesse per l'etica
 - Accettazione della conflittualità e dell'aggressività
 - Ricerca della competitività
 - Mancanza di una chiara politica della tolleranza zero verso comportamenti aggressivi e l'assenza di sanzioni certe

12

Il mobbing

Clima organizzativo e mobbing

- ▶ Il mobbing è favorito dalla presenza di un clima organizzativo patologico
 - ▶ Leadership passiva e debole
 - ▶ Leadership autoritaria, basata sulla paura
 - ▶ Invidia
 - ▶ Gelosia
 - ▶ Pregiudizi

13

Il mobbing

Fattori organizzativi e mobbing

- ▶ Il mobbing è favorito dalla presenza dai seguenti problemi di tipo organizzativo:
 - ▶ Conflitto e ambiguità di ruolo
 - ▶ Mancanza di supporto sociale
 - ▶ Stress

14

Il mobbing

Conseguenze del mobbing

- ▶ **Lavoratore:**
 - ▶ Sviluppo disturbi psicologici, fisici e comportamentali
- ▶ **Organizzazione:**
 - ▶ Assenteismo
 - ▶ Turnover
 - ▶ Abbassamento della motivazione e della soddisfazione dei lavoratori
 - ▶ Abbassamento della qualità del lavoro
 - ▶ Conseguenze legali

15

Il mobbing

Come individuare il mobbing:

- ▶ Sui *singoli casi*, **analisi retrospettiva**
 - Valutazione delle oggettive condizioni lavorative
 - Valutazione dei comportamenti riconducibili a mobbing
 - Valutazione delle conseguenze sulla vittima (disagio e condizioni psico-patologiche)

16

Il mobbing

▶ Nella ricerca:

- ▶ **Interviste** sulla percezione soggettiva di essere vittima di mobbing (definizione di mobbing, se gli intervistati si identificano nella descrizione si approfondisce l'esperienza)
- ▶ **Questionari** per valutare l'esposizione a comportamenti di mobbing (presenza di comportamenti di mobbing sul posto di lavoro, non necessariamente di esserne la vittima)
 - Metodo maggiormente oggettivo
 - Leymann Inventory of Psychological Terrorism (Inventario di Leymann)
 - Work Harassment Scale
 - Negative Acts Questionnaire

17

Il mobbing

Mobbing e la legge italiana

- ▶ Mancanza di una normativa specifica
 - ▶ Legge n.4 del 15/01/2021 inclusione violenza e molestie nella gestione della sicurezza sul lavoro
- ▶ Altre disposizioni:
 - ▶ La Costituzione (Art. 41, il lavoro non può svolgersi "... in modo da recare danno alla sicurezza, alla libertà, alla dignità umana")
 - ▶ Legge n.300 20/05/1970 «Lo Statuto dei lavoratori» (tutela della libertà e della dignità dei lavoratori, es. libertà di opinione)
 - ▶ Art. 2087 Codice Civile (il datore di lavoro deve tutelare l'integrità fisica e la personalità morale del lavoratore)
 - ▶ Art. 2103 Codice Civile (il lavoratore deve essere adibito alle mansioni per le quali è stato assunto)
 - ▶ Codice penale per aggressioni fisiche e violenza sessuale

18

Il mobbing

Mobbing e la legge italiana

- ▶ Legge regionale FVG 7/2005 (contrasto al mobbing)
 - ▶ Creazione di Punti di Ascolto, uno per ogni provincia (con il supporto di organizzazioni sindacali e/o associazioni di volontariato)
 - ▶ Svolgono «attività di sostegno, consulenza e aiuto nei confronti delle lavoratrici e dei lavoratori cui è offerta la possibilità di effettuare, senza costi, un primo colloquio di accoglienza con operatori qualificati e successivi colloqui con professionisti (**psicologo, avvocato, medico**). Tali colloqui hanno il fine di verificare l'eventuale sussistenza di una situazione di malessere psico-fisico, legata a molestie o altre forme di pressione psicologica, e individuare percorsi personalizzati di uscita dalla situazione di malessere verso i quali la lavoratrice o il lavoratore verranno orientati.»

19

Il mobbing

Cosa si può fare per prevenire il mobbing?

- ▶ Internamente:
 - ▶ Cultura improntata sulla promozione di principi etici
 - ▶ Applicazione di una politica della tolleranza zero verso violenze, aggressioni e vessazioni;
 - ▶ Monitoraggi periodici del clima organizzativo
 - ▶ Adottare figure interne di supporto (utili per diagnosi e intervento precoci)
- ▶ Esternamente:
 - ▶ Comunicazione e formazione
 - Identificare il mobbing da ciò che non lo è
 - Riconoscere e denunciare tempestivamente azioni di mobbing
 - Non essere complici (anche come spettatori)

20