

Il Mobbing

Con la parola Mobbing si intende una forma di terrore psicologico sul posto di lavoro, esercitata attraverso comportamenti aggressivi e vessatori ripetuti, da parte di colleghi o superiori. La vittima di queste vere e proprie persecuzioni si vede emarginata, calunniata, criticata: gli vengono affidati compiti dequalificanti, o viene spostata da un ufficio all'altro, o viene sistematicamente messa in ridicolo di fronte a clienti o superiori. Nei casi più gravi si arriva anche al sabotaggio del lavoro e ad azioni illegali. Lo scopo di tali comportamenti può essere vario, ma sempre distruttivo: eliminare una persona divenuta in qualche modo "scomoda", inducendola alle dimissioni volontarie o provocandone un motivato licenziamento.

Il Mobbing si manifesta come un'azione (o una serie di azioni) che si ripete per un lungo periodo di tempo, compiuta da uno o più mobber per danneggiare qualcuno (il mobbizzato), in modo sistematico e con uno scopo preciso. Il mobbizzato viene letteralmente accerchiato e aggredito intenzionalmente (il verbo inglese to mob significa "assalire, aggredire, affollarsi attorno a qualcuno") da aggressori che mettono in atto strategie comportamentali volte alla sua distruzione psicologica, sociale e professionale. I rapporti sociali si volgono alla conflittualità e si diradano sempre più, relegando la vittima nell'isolamento e nell'emarginazione più disperata. In alcuni casi il mobber è l'azienda stessa e la strategia persecutoria assume i contorni di una vera e propria strategia aziendale di riduzione, ringiovanimento o razionalizzazione del personale, oppure di semplice eliminazione di una persona indesiderata.

Le strategie di Mobbing

Il Mobbing è un fenomeno complesso, che può esprimersi in vari modi e i cui attori possono comportarsi secondo canoni diversi. Tuttavia, cominciamo a renderci conto che nel Mobbing esiste una costante: la vittima è sempre in una posizione inferiore rispetto ai suoi avversari. Inferiorità non riferita al potere, all'intelligenza o alla cultura, ma come status: durante un lungo periodo di tempo in cui subisce Mobbing, la vittima perde gradatamente la sua posizione iniziale, cioè perde:

1. la sua influenza
2. il rispetto degli altri verso di lui
3. il suo potere decisionale
4. non di rado la salute
5. la fiducia in se stesso
6. gli amici
7. l'entusiasmo nel lavoro
8. se stesso
9. la sua dignità.

Le fasi di sviluppo del Mobbing

Il Mobbing non è una situazione stabile, ma un processo in continua evoluzione. Sulla base di ciò, gli esperti tedeschi e svedesi hanno cercato di definire gli stadi che il Mobbing attraversa, per cercare di capirne così i metodi e le prerogative.

1)Prima fase: il conflitto mirato.

E' la prima fase del Mobbing in cui si individua una vittima e verso di essa si dirige la conflittualità generale. Il conflitto fisiologico di base dunque prende una svolta, non è più

una situazione stagnante, ma si incanala in una determinata direzione. A questo momento l'obiettivo non è più solo quello di emergere, ma quello di distruggere l'avversario, fargli le scarpe. Inoltre, il conflitto non è più oggettivo e limitato al lavoro, ma sempre più adesso sbanda verso argomenti privati.

2)Seconda fase: l'inizio del mobbing.

Gli attacchi da parte del mobber non causano ancora sintomi o malattie di tipo psicosomatico sulla vittima, ma tuttavia le suscitano un senso di disagio e fastidio. Essa percepisce un inasprimento delle relazioni con i colleghi ed è portata quindi ad interrogarsi su tale mutamento.

3)Terza fase: primi sintomi psico-somatici.

La vittima comincia a manifestare dei problemi di salute e questa situazione può protrarsi anche per lungo tempo. Questi primi sintomi riguardano in genere un senso di insicurezza, l'insorgere dell'insonnia e problemi digestivi.

4)Quarta fase: errori ed abusi dell'amministrazione del personale.

Il caso di Mobbing diventa pubblico e spesso viene favorito dagli errori di valutazione da parte dell'ufficio del Personale. La fase precedente, che porta in malattia la vittima, è la preparazione di questa fase, in quanto sono di solito le sempre più frequenti assenze per malattia ad insospettire l'Amministrazione del Personale.

5)Quinta fase: serio aggravamento della salute psicofisica della vittima.

In questa fase il mobbizzato entra in una situazione di vera disperazione. Di solito soffre di forme depressive più o meno gravi e si cura con psicofarmaci e terapie, che hanno solo un effetto palliativo in quanto il problema sul lavoro non solo resta, ma tende ad aggravarsi. Gli errori da parte dell'amministrazione infatti sono di solito dovuti alla mancanza di conoscenza del fenomeno del Mobbing e delle sue caratteristiche. Conseguentemente, i provvedimenti presi sono non solo inadatti, ma anche molto pericolosi per la vittima. Essa finisce col convincersi di essere essa stessa la causa di tutto o di vivere in un mondo di ingiustizie contro cui nessuno può nulla, precipitando ancora di più nella depressione.

6)Sesta fase: esclusione dal mondo del lavoro.

L'esito ultimo del Mobbing, ossia l'uscita della vittima dal posto di lavoro, tramite dimissioni volontarie, licenziamento, ricorso al pre-pensionamento o anche esiti traumatici quali il suicidio, lo sviluppo di manie ossessive, l'omicidio o la vendetta sul mobber. Anche questa fase è preparata dalla precedente: la depressione porta la vittima a cercare l'uscita con le dimissioni o licenziamento, una forma più grave può portare al pre-pensionamento o alla richiesta della pensione di invalidità. I casi di disperazione più seri si concludono purtroppo in atti estremi.

Il Mobbing in Italia

Come Paese del Mediterraneo l'Italia ha caratteristiche simili ad altri Paesi di questa zona, come la Spagna o la Grecia. Una di queste caratteristiche è quella del legame con la famiglia. In Germania, e ancora più verso il Nord-Europa, il legame con la famiglia è molto meno forte di quello che normalmente esiste in Italia. Conseguentemente a questo, è mia opinione che i problemi di Mobbing in Italia vengano discussi prima di tutto all'interno della famiglia. L'operaio che viene escluso dalla comunicazione all'interno della fabbrica si sfoga a casa e, nella famiglia, cerca l'attenzione che i colleghi non gli danno sul lavoro: la sua terapia sarà la tenerezza della moglie, o l'amicizia del fratello o la comprensione dei genitori. Ciò è sicuramente un fatto positivo: grazie al supporto familiare, le vittime di Mobbing si sentono sicuramente meno isolate.

Anche le micro-società, come appunto la famiglia, riconoscono questo aspetto fondamentale

del lavoro. Se una persona viene distrutta psicologicamente sul posto di lavoro, non solo perde la fiducia in se stesso, ma vede anche crescere le aspettative che la famiglia nutre su di lui. Una vittima del Mobbing non può più nascondere ai familiari i suoi problemi, e con gli anni sarà quasi inevitabile che essi comincino a sospettare che le sue dichiarazioni siano soltanto scuse e che i veri problemi derivino invece da lui. I familiari purtroppo, cominceranno lentamente a vederlo non più come una vittima del Mobbing, ma come un fallito, come una persona che ha sbagliato tutto nella vita, scegliendo una professione inadeguata.

Il mobber

Non dobbiamo stigmatizzare (come fa normalmente il mobber con la vittima) una persona indicandola a dito e accusandola di essere un classico mobber, non dobbiamo cioè cadere nell'errore di generalizzare il mobber. Il mobber non ha i denti aguzzi, le orecchie lunghe e la bocca grande come il lupo delle favole: tutt'altro, potrebbe avere addirittura l'aspetto di Cappuccetto Rosso. E nemmeno voglio intendere che il mondo è pieno di mobber pronti ad attaccarci appena mettiamo il naso fuori di casa. Ciò che intendo invitare a fare è di metterci davanti ad uno specchio e di osservare attentamente la nostra immagine, chiedendoci in tutta onestà: "Mi comporto io stesso forse come un mobber?". Vi siete mai posti questa domanda? Non temete di essere incriminati, ma tenere presente che in giro ci sono tantissimi mobber che neanche si rendono conto della gravità delle loro azioni: spesso sono proprio quelli che non vogliono nemmeno sentir parlare di Mobbing. Il mobber ha veramente milioni di motivi per perpetrare la sua azione: paura di perdere il lavoro o la posizione duramente guadagnata o di essere surclassato ingiustamente da qualcun altro più giovane o più qualificato, o semplicemente più simpatico; ansia di carriera che porta a frantumare qualsiasi ostacolo, vero o presunto, gli si pari davanti; semplice antipatia o intolleranza verso qualcuno con cui è costretto a convivere otto ore al giorno.

I mobber classici non lasciano in pace le loro vittime perché credono di avere vantaggi dalla loro distruzione o anche soltanto per sfogare i loro umori. Potrebbero agire da soli o cercarsi alleati: sono persone che di proposito mobbizzano qualcuno e probabilmente si divertono anche nel farlo, che pianificano sempre nuove strategie per stressare e distruggere la sua vittima. Non credo che possa essere trovata una soluzione semplice e facile ad un Mobbing così progettato e pianificato. Il problema principale è che questo tipo di mobber non è per nulla disposto a cercare una soluzione al conflitto e che quindi difenderà le sue posizioni con tutti i mezzi.

Gli spettatori

Gli spettatori sono tutte quelle persone, colleghi, superiori, addetti alla gestione del personale, che non sono coinvolti direttamente nel Mobbing, ma che in qualche modo vi partecipano, lo percepiscono, lo vivono di riflesso. La funzione che lo spettatore ricopre all'interno del posto di lavoro ha un'importanza cruciale per lo sviluppo del mobbing. Come il ruolo del mobber dipende crucialmente dalla sua posizione gerarchica (cioè da quanto potere esecutivo può convogliare nella sua azione mobbizzante), così anche quello dello spettatore diventa fondamentale nella sua capacità di influenza sul Mobbing: se lo spettatore è una ragazzina assunta in contratto di Formazione allora è comprensibile che potrà fare ben poco di fronte al Mobbing; se invece è il capo-reparto, egli ha l'autorità di porre fine o far proseguire il processo.

Se uno spettatore non agisce molto spesso si può tramutare in un altro temibile aggressore. Come dice un noto proverbio, il ladro non è solo chi ruba, ma anche chi gli regge il sacco:

ebbene, un collega che assiste al Mobbing e non lo denuncia o cerca di interromperlo in qualche modo può diventare lui stesso un mobber di riflesso, ossia un side-mobber: egli infatti favorisce il mobbing con la sua indifferenza e la sua non disponibilità ad intervenire.

Parametri per il Riconoscimento del Mobbing: i requisiti.

1. Ambiente lavorativo: il conflitto deve svolgersi sul posto di lavoro;
2. Frequenza: le azioni ostili devono accadere almeno alcune volte al mese
3. Durata: il conflitto deve essere in corso da almeno sei mesi;
4. La vittima è in una posizione costante di inferiorità.

Dott.ssa Laura Castaldini

Psicologa, Psicoterapeuta, Specializzata in Psicodramma analitico integrato.

Iscrizione all'Albo: n°4187.

Indirizzo: Strada Agli Ospizi Civili n°8, Parma

Cellulare: 333 5772271

P.IVA 02609770348