

Indice

Introduzione	2
1. Il mobbing: origine del termine, definizione del fenomeno e individuazione degli attori coinvolti	3
2. La fenomenologia del mobbing: le tipologie, i parametri identificativi, le categorie di azioni e il modello di andamento a fasi successive	6
3. Le conseguenze del mobbing sulla persona, sull'azienda e sulla collettività. I richiami dell'Unione europea e le risposte dell'Italia	11
4. I lavoratori stranieri e le forme di vessazione legate al loro status giuridico: nuove tipologie di mobbing?	14
5. Il Punto di Ascolto Mobbing della CCdL-UIL di Trieste	17
6. Suggerimenti pratici per difendersi dal mobbing	19

Abbreviazioni, definizioni e avvertenze

Nel testo sono state usate le seguenti abbreviazioni e definizioni:

UE = Unione europea;

D.L.vo = Decreto Legislativo;

CCNL = Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro;

SSN = Servizio Sanitario Nazionale;

p.d.s. = permesso di soggiorno;

straniero = cittadino di paese non appartenente all'Unione europea.

Avvertenza: per esigenze di semplificazione, nel testo è stato usato il genere maschile anche per indicare quello femminile.

Progetto e testo a cura della Dott.ssa Gerarda Urciuoli (CCdL-UIL Trieste)

Citazioni

Per la stesura del capitolo 3. sono stati utilizzati gli atti del convegno *"Promozione del benessere organizzativo e sviluppo di azioni di contrasto dei rischi psicosociali"*, organizzato nel 2005 dall'Università degli Studi di Verona, e in particolare il contributo del Prof. Luciano Romeo del *Centro per l'analisi dei rischi e delle patologie psicosociali di origine lavorativa*.

Testo aggiornato al 10 giugno 2010

Introduzione

L'iniziativa di questo breve testo nasce dall'esigenza di offrire una guida quanto più possibile chiara, dettagliata e allo stesso tempo sintetica sul fenomeno del mobbing, analizzandolo anche da un punto di vista sistemico. Il disagio dell'individuo/lavoratore nel moderno "sistema impresa", infatti, produce effetti non solo sulla persona, ma anche sull'azienda in cui il fenomeno si verifica, sulla famiglia e nel contesto sociale.

Tra i fattori che al giorno d'oggi determinano lo sviluppo del mobbing nel mercato del lavoro italiano esiste un elemento molto importante, che è legato alla trasformazione del mondo del lavoro. Da oltre dieci anni, infatti, gli elementi di garanzia e di tutela del lavoro hanno - per legge - cominciato significativamente a ridursi; e ciò non soltanto nei confronti del cosiddetto "posto fisso", ma più in generale nei confronti del lavoro in sé. Se si riflette sul fatto che l'86% dei posti di lavoro creati nel 2008 in Italia erano atipici, a part-time o di tipo precario, si può comprendere come nel Paese sia inevitabilmente aumentato il rischio di vessazioni in ambito lavorativo.

Inoltre, all'interno dello scenario sopra tratteggiato, il testo evidenzia come nel contesto italiano il mobbing riguardi pure i lavoratori stranieri, anche attraverso forme di vessazione che strumentalmente si riferiscono a loro specifiche esigenze - venute in rilievo in anni recenti -, che sono legate al contratto di lavoro.

Lo scopo di questa guida, quindi, è quello di fornire al lavoratore straniero alcuni strumenti conoscitivi per consentirgli di:

- conoscere il mobbing in tutti i suoi aspetti;
- capire se egli sia vittima di mobbing;
- capire se, in virtù della sua particolare condizione giuridica, egli sia vittima di nuove e specifiche forme di mobbing;
- difendersi dal mobbing.

Da ultimo un'importante avvertenza. Dopo la pubblicazione di questa guida, potrebbero verificarsi dei significativi cambiamenti alle normative in materia di mobbing e di immigrazione, anche tali da rendere non più attuale quanto scritto nel presente testo. Per questa ragione, il lettore è fortemente invitato ad aggiornarsi attraverso le fonti più facilmente raggiungibili. Tra queste indichiamo il sito web della UIL (<http://www.uil.it>), dove sono presenti specifiche aree tematiche, periodicamente aggiornate.

1. Il mobbing: origine del termine, definizione del fenomeno e individuazione degli attori coinvolti

Il fenomeno del mobbing non è nuovo, né recente; c'è chi ne ha trovata traccia persino in lontane vicende storiche. Ma, riferimenti storici a parte, di nuovo c'è l'attenzione che viene oggi dedicata a questo fenomeno e la ricerca di una metodologia scientifica che permetta di definire il mobbing, distinguendolo dal disagio lavorativo.

Il termine mobbing, proveniente dalla lingua inglese e in particolare dal verbo “*to mob*”, significa *attaccare, assalire, accerchiare*. Il fenomeno dell'assalto collettivo è stato inizialmente osservato nell'ambito del mondo animale dal padre dell'etologia moderna, l'austriaco Konrad Lorenz, il quale ha descritto e definito tale comportamento come riferito ad alcune specie di uccelli, che rispondono al pericolo di invasione del proprio territorio attaccando in gruppo l'intruso (in genere un rapace), nel tentativo di intimidire l'avversario e respingerlo.

L'azione di attacco del gruppo (o di “mobbing”), nell'osservazione che ne fece Lorenz, aveva una valenza positiva, cioè di difesa del territorio e del gruppo di appartenenza. Fu invece il medico svedese Peter Paul Hainemann che in tempi successivi lo adottò per definire una forma di comportamento distruttivo e vessatorio, messo in atto in ambito scolastico da un gruppo di studenti verso un proprio compagno, e che oggi riconosciamo come “*bullismo*”.

È stato infine lo psicologo del lavoro di origini tedesche, Heinz Leymann, il quale iniziò a svolgere i suoi studi in Svezia negli anni successivi al 1980, a importare il termine mobbing nell'ambiente lavorativo, indicando con esso l'azione di terrorismo psicologico che viene praticato contro una o più persone, attraverso una serie di iniziative vessatorie e persecutorie.

La censura sul piano etico-morale di un comportamento del genere, ha fatto sì che alcuni paesi abbiano cominciato a dotarsi di una regolamentazione legislativa sul fenomeno. Tra questi, la Svezia è stato il primo. Questa è la definizione di mobbing data dall'Ente svedese per la Salute e Sicurezza, che ha emanato delle disposizioni entrate in vigore il 31 marzo 1994: “*Azioni ricorrenti riprovevoli o chiaramente ostili intraprese nei confronti di singoli lavoratori, in modo offensivo, tali da determinare l'allontanamento di questi lavoratori dalla collettività che opera nei luoghi di lavoro*”.

Nel Paese scandinavo, il mobbing è stato dichiarato un comportamento illecito, punibile penalmente, e i suoi effetti sono ritenuti malattia

professionale. Specifici studi sull'argomento, infatti, hanno dimostrato che il mobbing può portare a un danno psichico o psicofisico permanente, tale da giustificare una richiesta di risarcimento per invalidità professionale.

A introdurre lo studio del mobbing in Italia è stato lo psicologo del lavoro tedesco, Harald Ege, specialista in relazioni industriali e del lavoro, nonché allievo di Leymann, che ha costruito un modello teorico più adatto alla realtà culturale italiana. La definizione, ampia e dettagliata, che ne ha dato nel 2001 così recita: *“Il mobbing è una guerra sul lavoro in cui, tramite la violenza psicologica, fisica e/o morale, una o più vittime vengono costrette a esaudire la volontà di uno o più aggressori. Questa violenza si esprime attraverso attacchi frequenti e duraturi che hanno lo scopo di danneggiare la salute, i canali di comunicazione, il flusso di informazioni, la reputazione e/o la professionalità della vittima. Le conseguenze psicofisiche di un tale comportamento aggressivo risultano inevitabili per il mobbizzato”*.

Il mobbing, dunque, realtà propria dell'ambiente lavorativo, coinvolge una pluralità di attori, che vengono di seguito indicati.

I potenziali *mobber* - vale a dire i soggetti responsabili di azioni di mobbing nei confronti di lavoratori - possono essere:

1. persone;
2. sistemi organizzativi.

Nel caso indicato *sub 1.*, si tratta di individui che:

- privilegiano relazioni improntate alla sovrastima dei legami gerarchici;
- adottano comportamenti di “comando” nei confronti di persone ritenute gerarchicamente “inferiori”;
- in caso di conflitto, danno più valore alle gerarchie che all'oggettività dei contenuti e sono più interessati a perseguire obiettivi di carriera, in termini di immagine e di potere, piuttosto che ai contenuti del lavoro.

Nel caso indicato *sub 2.*, si tratta invece di ambienti lavorativi che:

- non valutano il bilancio delle competenze professionali dei lavoratori;
- non favoriscono le scelte e le preferenze personali nei contesti professionali;
- adottano poche procedure di trasparenza organizzativa e lavorativa;
- favoriscono poco il confronto e molto i conflitti di potere;
- sono poco strutturati, favorendo ambiguità di ruoli e funzioni.

I potenziali *mobbizzati* - vale a dire i lavoratori vittime di azioni di mobbing - sono persone:

- con un elevato coinvolgimento nell'attività lavorativa svolta;
- con capacità innovative e creative;
- diverse per religione, etnia, inclinazioni sessuali e stili di vita;
- diversamente abili, anziane, considerate superflue;
- che usufruiscono di permessi lavorativi, di studio e sindacali, di periodi di astensione per malattia e per maternità, di contratti part-time, ecc.

Infine, i potenziali *spettatori del mobbing* - vale a dire persone che assistono ad azioni vessatorie messe in atto dal mobber nei confronti di lavoratori - possono essere classificati in 3 categorie:

- i *collaborazionisti* ("*side-mobber*"). Aiutano concretamente il mobber con il loro sostegno e la loro alleanza (cosiddetti "falsi innocenti");
- gli *indifferenti*. Favoriscono il perdurare del mobbing, non intervenendo contro le azioni del mobber (cosiddetti "rinunciatari");
- gli *oppositori*. Cercano di aiutare la vittima e di risolvere la situazione di conflitto creatasi sul posto di lavoro (cosiddetti "diplomatici").

2. La fenomenologia del mobbing: le tipologie, i parametri identificativi, le categorie di azioni e il modello di andamento a fasi successive

Esistono almeno 5 diverse tipologie di mobbing, ben distinte e definite tra loro. Nella realtà, tuttavia, il confine tra una tipologia e l'altra non è sempre così netto, tanto che, spesso, le une sfumano nelle altre.

Secondo la teoria, si ha:

- a. *mobbing dall'alto*, quando il vessatore è in una posizione superiore rispetto alla vittima (per esempio un dirigente, un capo reparto, un capoufficio, un collega di anzianità o di mansioni superiori). Questo tipo di mobbing comprende atteggiamenti e azioni riconducibili all'abuso di potere, cioè all'uso eccessivo, arbitrario o illecito del potere che un ruolo professionale implica;
- b. *mobbing dal basso*, quando l'autorità di un capo viene messa in discussione da uno o più sottoposti, in una sorta di ammutinamento professionale generalizzato, e la vittima si trova in una condizione di isolamento totale e devastante. Inoltre, essendo il numero dei suoi delatori piuttosto alto, il suo tentativo di difesa risulta arduo;
- c. *mobbing strategico ("bossing")*, quando un'impresa usa la vessazione strategicamente per promuovere l'allontanamento di lavoratori in qualche modo scomodi. Può trattarsi di soggetti appartenenti a una gestione precedente o assegnati a un reparto che deve essere dismesso, di soggetti divenuti troppo costosi o che non corrispondono più alle attese dell'organizzazione. È prassi frequente nelle imprese che hanno subito ristrutturazioni, fusioni, o cambiamenti, che abbiano comportato un esubero di personale difficile da licenziare. Il mobbing si trasforma così in una vera e propria politica aziendale, assumendo caratteri di normalità e di ineluttabilità;
- d. *mobbing tra pari (orizzontale)*, quando la vessazione proviene da colleghi di pari livello allo scopo di procurare fastidi a una persona o di bloccargli la carriera, ad esempio per motivi di gelosia e rivalità;
- e. *doppio mobbing*, quando la famiglia non riesce più a contenere il malessere del proprio familiare vessato e, dopo una prima fase di comprensione, lo priva del proprio sostegno. Ciò significa che la famiglia si rinchiude in se stessa, per istinto di sopravvivenza, e passa in una posizione difensiva. La vittima infatti è diventata una minaccia per l'integrità e la salute del nucleo familiare, che quindi comincia a pensare solo a proteggere se stesso e gli altri componenti

del gruppo. Si tratta naturalmente di un processo inconscio; nessun componente infatti sarà mai consapevole di aver cessato di aiutare il proprio caro. La vittima perde la valvola di sfogo rappresentata dalla famiglia ed è quindi praticamente accerchiato.

Secondo Harald Ege, ciascuna delle 5 tipologie sopra elencate si identifica necessariamente sulla base di 7 parametri fondamentali, che devono tutti coesistere affinché si possa fare una diagnosi corretta e parlare effettivamente di mobbing. Questi parametri sono:

1. *l'ambiente lavorativo*. Il mobbing è un fenomeno specifico dell'ambiente lavorativo. La vicenda conflittuale deve dunque svolgersi in un contesto professionale;
2. *la frequenza*. Le azioni ostili devono verificarsi almeno alcune volte al mese. Caso particolare, tuttavia, è quello definito da Ege come il "sasso nello stagno", che si ha quando una singola azione (per esempio un demansionamento grave o un trasferimento in un ufficio o reparto diverso, lontano da casa o difficile da raggiungere) ha delle conseguenze durature, di lungo termine, e che si ripercuotono quotidianamente sulla persona che la subisce. In questo specifico caso l'azione principale dovrà essere accompagnata o seguita da almeno altre 2 azioni di supporto (tra quelle indicate di seguito *sub 4.*) di carattere diverso, messe in atto da soggetti diversi da quelli responsabili dell'azione principale e che si verifichino almeno alcune volte al mese;
3. *la durata*. Il conflitto deve durare almeno 6 mesi, ma è possibile che duri anche un tempo inferiore (comunque almeno 3 mesi). In questo secondo caso si parla di "*quick mobbing*", situazione in cui è tuttavia necessario che gli attacchi siano quotidiani e le azioni messe in atto contro il lavoratore rientrino in almeno 2 delle 5 categorie previste dal "*LIPT Ege*" (Leymann Inventory of Psychological Terrorism, questionario per diagnosticare il mobbing, rielaborato nel 2002 da Ege per adattarlo alla realtà italiana, partendo da quello che aveva inizialmente messo a punto Leymann) e indicate *sub 4.*;
4. *il tipo di azioni*. Leymann individuò 45 tipi di azioni ostili, raggruppate in 5 diverse categorie (attacchi ai contatti umani e alla possibilità di comunicare; isolamento sistematico; cambiamento di mansioni lavorative; attacchi alla reputazione; violenza e/o minacce di violenza). È correttamente possibile parlare di mobbing se il lavoratore subisce azioni rientranti in almeno 2 delle 5 categorie del "*LIPT Ege*";

5. *il dislivello tra i protagonisti*. Il vessatore, a prescindere dalla sua posizione nella scala gerarchica rispetto alla vittima, gode di grande autostima, è aggressivo e psicologicamente forte. È sempre presente sul posto di lavoro ed è spalleggiato dai suoi collaboratori (side-mobber), o perché questi temono di diventare dei futuri mobbizzati, o perché temono di perdere il proprio posto di lavoro. La vittima, invece, è psicologicamente debole, sta sulla difensiva e ha una scarsa autostima. Teme continuamente di venire demansionato o, anche lui, di perdere il proprio posto di lavoro;
6. *l'andamento a fasi successive*. Il mobbing non è una situazione stabile. Si origina a partire da una situazione di conflitto e di tensione generale che può essere dovuta a diversi fattori interni all'organizzazione aziendale, o esterni, come crisi, instabilità politica, ecc. In questa fase, ancora non si può parlare di mobbing, che però può iniziare proprio da qui. Il conflitto viene mirato nei confronti di una persona all'interno dell'azienda o di un gruppo di persone e, solo in una fase successiva, le vittime cominciano a percepire un inasprimento delle relazioni interpersonali e quindi a sentire un disagio crescente;
7. *l'intento persecutorio*. Deve esserci nel vessatore l'intenzione chiara di perseguitare specificamente "quella determinata persona", che viene quindi vessata. Per capire se si è in presenza di un vero e proprio caso di mobbing, è necessario chiedersi se i potenziali mobber si comporterebbero nello stesso modo con un altro lavoratore che si trovasse nella medesima posizione della vittima. Se la risposta è positiva, allora si esclude che si possa trattare di mobbing.

Per quanto riguarda le 5 specifiche categorie di azioni mobbizzanti, previste dal "*LIPT Ege*" e richiamate sopra *sub 4.*, si propone di seguito una descrizione più dettagliata di tali comportamenti vessatori. Questi possono manifestarsi come:

- *attacchi ai contatti umani e alla possibilità di comunicare*. La persona viene sistematicamente interrotta mentre parla, oppure riceve rimproveri, urla, continue critiche alle proprie prestazioni o alla propria vita privata, minacce verbali o anonime al telefono;
- *isolamento sistematico*. Nessuno parla con la persona, la stessa viene spostata in un luogo di lavoro isolato dagli altri, le altre persone del suo ambiente lavorativo si comportano come se non esistesse, viene dato ordine di non rivolgerle la parola;

- *cambiamento di mansioni lavorative*. Alla persona non viene dato alcun lavoro da svolgere oppure le vengono assegnati lavori senza senso, lavori che sono molto al di sotto delle sue capacità, oppure umilianti, o sempre diversi;
- *attacchi alla reputazione*. Si parla alle spalle della persona o si fanno circolare voci sul suo conto, la si mette in ridicolo davanti agli altri, la si pressa perché si sottoponga a visita psichiatrica, la si imita nei suoi movimenti o nel suo modo di parlare, la si schernisce per la sua provenienza;
- *violenza e/o minacce di violenza*. La persona viene costretta a svolgere lavori nocivi per la sua salute, viene minacciata di violenza fisica, per esempio con spintoni o schiaffi, subisce violenza fisica più grave, cioè vengono fatti danni alla sua casa o al suo posto di lavoro.

Infine, per quanto riguarda il parametro sopra indicato *sub 6.*, Ege fa una classificazione della persecuzione psicologica, descrivendo il suo sviluppo secondo il cosiddetto “modello a 6 fasi”, che prevede:

- la *pre-fase o condizione zero*. Il mondo del lavoro italiano è strutturalmente caratterizzato da un elevato grado di conflittualità, che viene percepita come regola e a cui solo pochi ambienti lavorativi si sottraggono. Conseguentemente, poiché nei contesti lavorativi italiani questo livello “fisiologico” di conflitto è presente normalmente ed è accettato da tutti senza essere considerato pericoloso, non lo si può considerare come punto di partenza del mobbing, anche se rappresenta comunque terreno fertile per il suo sviluppo. Si tratta, infatti, di un conflitto generalizzato che vede tutti contro tutti, senza identificare una vittima definita. In un tale contesto, manca ancora la volontà di distruggere, essendoci solo la voglia di elevarsi sugli altri;
- la *fase I (conflitto mirato)*. È la prima fase del mobbing in cui si individua una vittima, verso la quale si dirige la conflittualità generale. Il conflitto non è più latente e non è solo limitato al lavoro, ma inizia a interferire anche nella sfera privata della persona;
- la *fase II (inizio del mobbing)*. Gli attacchi da parte del vessatore non causano ancora sintomi o malattie di tipo psico-somatico, ma solamente senso di disagio e di fastidio in chi li subisce. La persona percepisce un senso di inasprimento delle relazioni con i colleghi ed è quindi portata ad interrogarsi su tale cambiamento;
- la *fase III (comparsa dei primi sintomi psico-somatici)*. Questa fase è molto delicata perché si inserisce tra l’inizio del mobbing e il suo

manifestarsi in pubblico. La persona inizia ad accusare problemi di salute e questa situazione può protrarsi nel tempo;

- la *fase IV (errori e abusi dell'amministrazione)*. È la fase in cui il mobbing diventa pubblico e viene favorito anche da errori di valutazione da parte dagli uffici o dai servizi preposti alla gestione del personale;
- la *fase V (serio aggravamento della salute psico-fisica)*. La persona comincia a soffrire di forme depressive più o meno gravi, curate con psicofarmaci, che tuttavia risultano essere cure palliative, in quanto il problema sul lavoro resta e si aggrava;
- la *fase VI (esclusione dal mondo del lavoro)*. È l'ultimo esito del mobbing, ovvero l'uscita della persona dal posto di lavoro, che si manifesta attraverso le dimissioni volontarie, il licenziamento o il ricorso al prepensionamento.

3. Le conseguenze del mobbing sulla persona, sull'azienda e sulla collettività. I richiami dell'Unione europea e le risposte dell'Italia

Il mobbing, come si accennava nell'introduzione, produce effetti sistemici, in quanto ha delle ricadute ad ampio spettro sui sistemi sociali.

Più in dettaglio, le conseguenze del mobbing si ripercuotono:

- sulla *persona*, che viene continuamente umiliata, offesa, isolata e ridicolizzata, anche per quanto riguarda la sfera privata. Il suo lavoro viene deprezzato, continuamente criticato o addirittura sabotato, svuotato di contenuti e privato degli strumenti per essere svolto (cosiddetta “sindrome della scrivania vuota”). Il suo ruolo viene declassato e le sue capacità messe in discussione. Nei suoi confronti, infine, sono esercitate continue azioni sanzionatorie, spesso pretestuose, mediante un uso eccessivo di visite fiscali o di idoneità, di contestazioni disciplinari, di trasferimenti imposti in sedi lontane, di rifiuti di concedere permessi e/o ferie e trasferimenti richiesti. I costi del mobbing per la persona sono di tipo sanitario (visite mediche e/o diagnostiche, farmaci, supporti di tipo psicologico), non sanitario (spese legali) e indiretti (la diminuzione della capacità di guadagno, l'aumento dei giorni di assenza dal lavoro, la dequalificazione e l'eventuale perdita del posto di lavoro);
- sull'*azienda*, che ne viene sensibilmente danneggiata e che, statisticamente, subisce un calo significativo della produttività nei reparti in cui qualcuno è vittima di vessazioni. Nel lungo periodo, infatti, il mobbing è in grado di provocare danni permanenti alle aziende che lo tollerano o che lo praticano abitualmente e attivamente. Il terrorismo psicologico forse non danneggia il prodotto finale, ma peggiora la qualità della vita dei dipendenti, risultando quindi un indizio di cattiva gestione delle risorse umane, che crea comunque dei costi. I costi del mobbing per le aziende si concretizzano negli aggravii economici connessi alle procedure irregolari nei confronti del lavoratore vessato (quali trasferimenti, sospensioni e provvedimenti ingiusti), nelle spese legali (per affrontare denunce o vertenze promosse dal lavoratore vessato), nei diminuiti profitti (dovuti al calo della motivazione del lavoratore e ai comportamenti del vessatore, il quale impiega parte del proprio tempo che dovrebbe dedicare al lavoro a molestare i colleghi), nella perdita di risorse umane (causata dalle dimissioni di elementi

produttivi e competenti) e, infine, nei maggiori costi di formazione (dovuti alla necessità di assumere altro personale in sostituzione di quello allontanato). Benché possa sembrare che questi costi siano poco rilevanti, in realtà essi incidono in modo significativo sui bilanci annuali;

- sulla *collettività* e, più nello specifico, sui contribuenti. Bisogna tener conto, infatti, dei costi che il mobbing comporta sul SSN e sugli Enti previdenziali, sulla perdita di lavoratori potenzialmente produttivi, sul reinserimento degli stessi nel mondo del lavoro e sulle problematiche legate al coinvolgimento dei familiari e di altri soggetti. Nello specifico, sul SSN ricadono i costi relativi alla spesa dei farmaci, alle indagini diagnostiche, agli interventi di Pronto Soccorso e ai ricoveri ospedalieri, mentre, a carico degli Enti previdenziali, vi è la compartecipazione alle spese per l'assenza dovute a malattie comparse in concomitanza e/o in conseguenza della situazione di mobbing. Nel 2005, in Italia è stato stimato un numero casi di mobbing pari a 417.975. Inoltre, – sempre sulla base di una stima – nel medesimo anno il costo complessivo sopportato dalla collettività per ogni lavoratore mobbizzato è stato pari a € 1.894,00. Ora, moltiplicando il numero di casi stimati per il costo unitario stimato per ogni lavoratore mobbizzato, si può concludere che, nel 2005, il fenomeno del mobbing è costato all'Italia all'incirca 792 milioni di euro. Il mobbing rappresenta quindi un pericolo anche per le casse dello Stato, dal momento che provoca malattie professionali, traducendosi in un costo per la sanità pubblica.

Per quanto riguarda il contesto europeo, al pari del caso dell'Italia, la crescente precarietà dell'impiego, nel quadro generale della trasformazione del mercato del lavoro, costituisce una delle cause principali dell'aumento della frequenza delle molestie psicosfiche sul luogo di lavoro. Tuttavia, la dimensione di tali fenomeni presenta sensibili variazioni tra i vari paesi dell'UE. Ciò è dovuto alle differenze culturali, alle differenze tra i sistemi giuridici dei diversi contesti nazionali e al fatto che in alcuni di essi solo pochi casi vengono dichiarati e denunciati, mentre, in altri, la sensibilità verso il fenomeno è maggiore.

La Commissione europea ha quindi esortato i paesi dell'UE a rivedere e, se del caso, a completare la propria legislazione vigente in materia, adeguandola alla necessità di contrastare il mobbing e le molestie sessuali sul posto di lavoro, nonché a verificare e a uniformare le possibili diverse definizioni della fattispecie del mobbing. Ha inoltre esortato le parti sociali dei vari paesi dell'UE a elaborare, tra di loro e a livello comunitario,

strategie idonee di lotta contro il mobbing e la violenza sul luogo di lavoro, procedendo altresì a uno scambio di esperienze in merito, secondo il principio delle *buone prassi*. Con la Risoluzione 2001/2339 sulle molestie psicofisiche sul posto di lavoro, il Parlamento europeo ha inteso quindi mettere in risalto l'importanza del fenomeno, esortando i paesi dell'UE a dotarsi di idonee misure per affrontare il fenomeno.

L'Italia, purtroppo, è fanalino di coda nella lotta al mobbing nel contesto dell'UE: al momento attuale, infatti, manca una legge specifica sull'argomento, che definisca da un punto di vista giuridico il fenomeno e, sebbene sia possibile in caso di controversie fare riferimento alle leggi in materia di diritto costituzionale, di diritto del lavoro o di diritto penale, si avverte la carenza di un impianto legislativo che consideri i comportamenti del mobbing come parte di una strategia vessatoria.

4. I lavoratori stranieri e le forme di vessazione legate al loro status giuridico: nuove tipologie di mobbing?

In un mercato del lavoro italiano che sta rapidamente cambiando fisionomia, caratterizzandosi anche per la presenza di un numero sempre maggiore di lavoratori stranieri, appare opportuno chiedersi se tale peculiarità (particolarmente evidente in determinati settori dell'economia), incida anche sulle azioni specifiche che possono rivelare l'esistenza di fenomeni di mobbing e, più specificamente, sul "modo" di fare mobbing.

La legislazione sull'immigrazione vigente in Italia, la cosiddetta "Bossi-Fini" (il D.L.vo 25 luglio 1998, n. 286 e successive modificazioni e integrazioni), si applica esclusivamente ai cittadini di paesi non appartenenti all'UE e agli apolidi e – come noto – dispone anche la possibilità per gli stranieri di fare ingresso e soggiornare in Italia per motivi di lavoro. Tale percorso, tuttavia, ben lungi dal potersi iniziare e sviluppare sulla base della sola volontà e capacità professionale dello straniero, prevede una compartecipazione del futuro datore di lavoro, che risulta decisiva per la sua positiva conclusione.

In pratica, per poter lavorare in Italia, lo straniero, oltre a dover dimostrare di essere appetibile sul mercato del lavoro e di essere capace di adempiere a quelli che la legge e i CCNL disegnano come doveri del lavoratore, deve riuscire a soddisfare i requisiti amministrativi previsti dalla "Bossi-Fini", per poter legalmente soggiornare e confermare il proprio diritto al soggiorno in Italia: per fare ciò ha bisogno della costante disponibilità di un contratto di lavoro, offertogli da un datore di lavoro.

Il lavoratore straniero, dunque, diversamente da quanto avviene per un lavoratore cittadino di un paese dell'UE, è come se si trovasse in una posizione di doppia debolezza, rispetto al proprio datore di lavoro. Infatti, oltre a essere – al pari di qualsiasi altro lavoratore – la controparte debole del contratto di lavoro, egli è ulteriormente debole nei confronti del datore di lavoro, perché da questi può dipendere la regolarità del suo soggiorno in Italia. È dunque in questa seconda forma di debolezza che si apre per il lavoratore straniero un'ulteriore e specifica occasione di subire vessazioni.

Nel dettaglio, la "Bossi-Fini" indirettamente assegna al datore di lavoro un potere decisivo sulla regolarità del soggiorno del proprio dipendente straniero, così come è evidenziato nelle situazioni seguenti:

1. nella sottoscrizione del contratto di soggiorno il datore di lavoro deve mettere a disposizione del proprio dipendente straniero un alloggio che sia provvisto di idoneità alloggiativa, pena

l'impossibilità per quest'ultimo di ottenere il primo p.d.s. per motivi di lavoro subordinato e ogni suo rinnovo;

2. sempre per quel che riguarda la sottoscrizione del contratto di soggiorno, il datore di lavoro deve garantire allo Stato che corrisponderà al proprio dipendente straniero una retribuzione almeno pari all'importo annuo dell'assegno sociale (€ 5.349,89, valore 2010), pena l'impossibilità per quest'ultimo di ottenere il primo p.d.s. per motivi di lavoro subordinato e ogni suo rinnovo;
3. alla richiesta di rinnovo del p.d.s. per motivi di lavoro subordinato, il lavoratore straniero deve allegare una dichiarazione sull'attualità del rapporto di lavoro rilasciata dal datore di lavoro, pena l'impossibilità di ottenerne il rinnovo;
4. alla richiesta di rinnovo del p.d.s. per motivi di lavoro subordinato nel settore del lavoro domestico o di assistenza alla persona, il lavoratore straniero deve allegare le ricevute attestanti l'avvenuto versamento trimestrale da parte del datore di lavoro degli importi relativi ai contributi previdenziali, pena l'impossibilità di ottenerne il rinnovo;
5. alla richiesta di rilascio e di rinnovo di qualsiasi tipo di p.d.s., lo straniero deve allegare la copia della "comunicazione di cessione di fabbricato" (ex legge 18 maggio 1978, n. 191), effettuata precedentemente alla questura competente per territorio da parte del titolare dell'alloggio (spesso il datore di lavoro) dove egli vive, pena l'impossibilità di ottenerne il rinnovo;
6. alla richiesta di nulla osta al ricongiungimento familiare, il lavoratore straniero già soggiornante in Italia deve allegare un documento attestante il possesso di redditi maturati nell'anno precedente a quello in cui intende inoltrare la richiesta in oggetto, che siano proporzionati al numero di familiari con cui si vuole ricongiungere in Italia. Tale documento deve essere rilasciato dal datore di lavoro, pena l'impossibilità di ottenere il nulla osta in oggetto.

Nelle situazioni sopraindicate non è raro riscontrare comportamenti scorretti, vessatori, o peggio ricattatori, messi in atto da datori di lavoro nei confronti dei propri dipendenti stranieri, che pongono questi ultimi nella difficile situazione di dover accettare situazioni illegittime e/o lesive dei propri diritti, per non correre il rischio di vanificare il proprio progetto migratorio, attraverso la compromissione del rilascio o rinnovo del proprio p.d.s., oppure la possibilità di vivere ricongiunti ai propri familiari. Tra i più frequenti, si possono osservare:

- la corresponsione al lavoratore straniero di una retribuzione più bassa di quella prevista dai CCNL;
- la richiesta al lavoratore straniero impiegato nel settore domestico o di assistenza alla persona di pagarsi di tasca propria gli importi dei versamenti trimestrali relativi ai contributi previdenziali;
- la richiesta allo straniero di lavorare alcune ore in nero, oltre a quelle dichiarate ufficialmente;
- la minaccia del licenziamento;
- l'obbligo per lo straniero di lavorare con equipaggiamenti o in ambienti che non rispettano le normative sulla sicurezza sul lavoro.

Alla luce delle situazioni sopra descritte, c'è da chiedersi se non si sia di fronte a un nuovo “modo” di mettere in atto comportamenti, che possono rivelare la presenza di mobbing vero e proprio.

5. Il Punto di Ascolto Mobbing della CCdL-UIL di Trieste

La Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, con la Legge Regionale n. 7 dell'8 aprile 2005, ha promosso la realizzazione di progetti contro le molestie morali e psico-fisiche sul posto di lavoro, attraverso la creazione di Punti d'Ascolto accreditati. In tale ambito, la Camera Confederale del Lavoro-UIL di Trieste ha avviato dal 2007 il progetto "*Mobbing? No grazie!*", con i seguenti obiettivi:

- favorire una cultura dell'informazione sul fenomeno;
- attuare azioni di prevenzione;
- offrire sostegno ai lavoratori in disagio;
- collaborare al monitoraggio del fenomeno.

La CCdL-UIL di Trieste ha dunque istituito presso la propria sede un Punto di Ascolto, attraverso il quale viene garantito, nel totale anonimato, un servizio di consulenza e sostegno, completamente gratuito per l'utente. Il servizio offre ai lavoratori che si ritengano colpiti da azioni e comportamenti discriminatori o vessatori protratti nel tempo, la possibilità di effettuare colloqui con un gruppo di specialisti, costituito dai seguenti professionisti:

- counsellor;
- medico del lavoro;
- medico legale;
- psicoterapeuta;
- avvocato giuslavorista.

Le fasi del percorso di consulenza nel Punto di Ascolto sono le seguenti:

1. accoglienza della persona, ascolto e decodifica della domanda, comprensione del bisogno, raccolta della documentazione, laddove esistente, sulla presunta molestia lamentata dall'utente, identificazione delle possibili risposte;
2. confronto con il referente sindacale di categoria per la verifica del rispetto delle norme previste dalla legge e dal CCNL;
3. incontri individuali con gli specialisti, qualora l'utente ne avvertisse la necessità;
4. riunioni collegiali periodiche con il gruppo di specialisti, per l'approfondimento di ciascuno dei casi accolti, esposizione del proprio parere da parte di ogni specialista, confronto sulle successive azioni da compiere, quali, ad esempio, approfondimenti di natura normativa, medica e psicologica;

5. restituzione alla persona degli esiti della consulenza svolta. Laddove non si fossero riscontrati dati oggettivi che possano far inquadrare il disagio in un'azione di mobbing, viene offerto all'utente un percorso di accompagnamento, fornendogli strumenti di autodifesa verbale e comportamentale, al fine di riportare il confronto con il vessatore su un piano di simmetria relazionale.

Queste, infine, le informazioni essenziali per prendere contatto e accedere al servizio:

Punto di Ascolto Mobbing

c/o CCdL-UIL di Trieste

Via Ugo Polonio, 5 (1° piano, stanza n. 10)

34125 – Trieste

telefono e fax: 040 660994 (con servizio di segreteria telefonica attivo 24 ore su 24)

info@benesserelavoro.it

www.benesserelavoro.it

6. Suggerimenti pratici per difendersi dal mobbing

Quando suona il campanello d'allarme in caso di mobbing? Spesso quando è troppo tardi, perché il caso di mobbing conclamato viene materialmente riconosciuto solo da uno studio clinico e giuridico dei suoi effetti, quando cioè è possibile provare il nesso causale tra la malattia e la condotta vessatoria che l'ha provocata. Per questa ragione è importante riconoscerne per tempo i sintomi, iniziando a porsi alcune domande, tra cui:

1. siete stati improvvisamente trasferiti in una stanza cieca, sovraffollata o nell'ultima stanza in fondo al corridoio da soli?
2. Quando entrate in una stanza diversa dal vostro ufficio, la conversazione generale si interrompe improvvisamente?
3. Siete stati tenuti all'oscuro di notizie importanti per un corretto svolgimento delle vostre funzioni?
4. Percepите voci malevole e infondate sul vostro conto?
5. Vi vengono improvvisamente e/o ripetutamente affidati incarichi inferiori alle vostre qualifiche o comunque estranei o lontani dalle vostre competenze?
6. Se reagite di fronte a certi comportamenti sgradevoli, come quelli sopra elencati, gli inviti a non protestare troppo vengono accompagnati da commenti del tipo "hai una famiglia e al giorno d'oggi non è facile trovare lavoro"?
7. Vi sentite sotto osservazione speciale (controllo di orari, telefonate, fotocopie, ecc.)?
8. Fioccano i rimproveri per delle piccolezze?
9. Spariscono o si rompono improvvisamente, senza sostituzione, strumenti di lavoro (computer, telefoni, ecc.)?
10. Non viene data risposta alle vostre richieste, sia verbali, sia scritte?
11. I vostri superiori o colleghi vi provocano per indurvi a reagire in maniera eccessiva?
12. Siete puntualmente esclusi da feste aziendali o da altre attività sociali?
13. Tutte le proposte inerenti al lavoro che fate, vengono rifiutate e/o ridicolizzate?

In tutti i casi sopra elencati è bene iniziare a fare delle riflessioni più attente, perché probabilmente sta iniziando a delinearci un possibile caso di mobbing.

Infine, un decalogo di consigli pratici per resistere al mobbing senza farsene travolgere:

1. abbiate pazienza;

2. non cedete allo scoramento e alla depressione;
3. non pensate alle dimissioni;
4. non pensate di essere gli unici a soffrirne;
5. organizzatevi per resistere;
6. raccogliete la documentazione delle vessazioni subite;
7. cercate degli alleati;
8. denunciate il mobbing;
9. iscrivetevi a una associazione contro il mobbing;
10. ricorrete alle vie legali.