

Il fenomeno del *Mobbing*, tra analisi psico-sociologica e configurabilità giuridica

Pasquale Vitagliano

Definizione e profilo storico.

Il *Mobbing* era una fenomeno fino a qualche anno fa sconosciuto. La parola è stata mutuata dall'etologia ed applicata alle relazioni nei luoghi di lavoro. La parola inglese "mobbing" indica "l'assalto di un gruppo ad un individuo"; per gli studiosi del comportamento animale è "l'esclusione di un individuo dal suo branco". Per analogia, in medicina del lavoro, esso ha assunto il significato di violenza psicologica, talvolta anche fisica, perpetrata sul posto di lavoro, fino a diventare, progressivamente, insopportabile. Nel contesto delle relazioni di lavoro, dunque, il *Mobbing* è un vero e proprio "attacco" sferrato contro una persona, da parte dei colleghi o del datore di lavoro. La fenomenologia è assai varia ed articolata: dalla emarginazione alla diffusione di maldicenze; dalle continue critiche alla sistematica persecuzione; dall'assegnazione di compiti dequalificanti al danno dell'immagine sociale nei confronti di clienti, colleghi e superiori. Lo scopo è quello di "eliminare" o "emarginare" una persona "scomoda", distruggendola psicologicamente e socialmente in modo da provocarne il licenziamento o da indurla alle dimissioni.

Il termine in Italia è stato importato grazie agli studi Harold Ege, psicologo del lavoro e collaboratore di Heinz Leymann uno dei massimi esperti di persecuzioni in ambienti di lavoro. Negli anni ottanta esso è stato ripreso nei paesi scandinavi ed applicato alle persecuzioni all'interno dell'azienda. Non è casuale che in alcune realtà si ricorra, addirittura, al "mobber" (cioè ad un capo "aggressore") che svolge sistematicamente un'azione psicologica negativa su un proprio collega o subordinato. (H. LEYMANN, *The definition of mobbing at work*, The mobbing Encyclopaedia; H. EGE, *Il mobbing, ovvero il terrore psicologico sul posto di lavoro, e la situazione italiana*).

In realtà, già negli anni '50, Cyril N. Parkinson (C. N. PARKINSON, *La legge di Parkinson*, (1 + 1 = 3), aveva con ironia illustrato i metodi con i quali alcune grandi aziende erano riuscite a provocare le dimissioni di alti dirigenti non più graditi, per mezzo di espedienti: *benefits* apparenti, quali viaggi intercontinentali, accompagnati allo svuotamento di ogni reale attività decisionale.

Aspetti psico-sociologici.

Il *Mobbing* ha conseguenze di grave portata sulla salute di chi lo subisce: causa problemi psicologici alla vittima, il quale accusa disturbi psicosomatici e depressione. Le ricerche condotte all'estero hanno dimostrato che può portare fino all'invalidità psicologica; si può, quindi, parlare anche di malattie professionali o di infortuni sul lavoro.

I primi problemi psicosomatici della "vittima" possono essere molti e differenti: insonnia, inappetenza, apatia, problemi cervicali, muscolari, fino all'ansia e alla depressione. Questo cedimento si esprime di solito con un lungo periodo di malattia e un serio aggravamento dello stato di salute che culmina nell'ultima fase del *Mobbing*, ossia l'uscita della vittima dal mondo del lavoro. L'azienda stessa, dunque, finisce per essere danneggiata, subendo un calo significativo della produttività.

I recenti studi di questo nuovo fenomeno hanno individuato diverse forme di *Mobbing*. In primo luogo, questo può essere "orizzontale", se praticato tra colleghi; ovvero "verticale", se praticato in danno di subalterni (c. d. "discendente") o nei confronti del dirigente (c. d. "ascendente"). Quest'ultimo fenomeno risulta più diffuso nelle pubbliche amministrazioni, anzi risulterebbe accentuatosi con l'accesso alla dirigenza di soggetti estranei all'apparato amministrativo: il dirigente "nuovo arrivato" viene vissuto dalla burocrazia come un *corpo estraneo*. Per quanto, invece, riguarda il c.d. *Mobbing* orizzontale, non sembra che possa avere rilevanza la struttura, pubblica o privata, nella quale i lavoratori sono immessi. La forma più diffusa resta il c.d. *Mobbing* discendente, anche detto *Mobbing-bossing*.

Si tratta in ogni caso, infatti, di un “gioco sociale” spesso feroce, ma al quale sinora la giurisprudenza è rimasta estranea, essendo tra l’altro difficile ipotizzare accanto ad un *diritto alla felicità* nel posto di lavoro un dovere dei lavoratori a collaborare in armonia. In alcune sentenze, tuttavia, è stato ricordato che ogni organizzazione produttiva “è anche luogo di aggregazione e di contatto (e di scontro) umano” (Tribunale Milano, 20 maggio 2000). E da ultimo, il Ministero della Funzione Pubblica nel 2004 ha adottato la nota direttiva sul Benessere Organizzativo la quale afferma con grande impatto innovativo che “in un sistema ad alta intensità di lavoro intellettuale (...), una variabile altrettanto fondamentale è rappresentata dal sentire individuale e dalle relazioni informali (...)”.

In Svezia un’indagine statistica ha dimostrato che tra il 10 e il 20% del totale dei suicidi in un anno hanno avuto come causa scatenante fenomeni di *Mobbing*. In Svezia ed in Germania centinaia di migliaia di vittime di *Mobbing* sono finite in pre-pensionamento o addirittura in clinica psichiatrica. I costi economici e sociali sono evidenti. Secondo le prime ricerche, in Italia oggi soffrono per *Mobbing* oltre 1 milione di lavoratori, mentre su almeno 5 milioni è stimato il numero di persone in qualche modo coinvolte nel fenomeno, anche solo indirettamente.

Emerge, infine, che le situazioni a rischio riguardano soprattutto i giovani neo assunti, i lavoratori anziani, i lavoratori altamente professionalizzati. Quanto alle situazioni aziendali nelle quali spesso si verifica il fenomeno, si tratta di imprese nelle quali è strategico l’aggiornamento professionale; sono in fase di ristrutturazione; è richiesta maggiore flessibilità e una quantità crescente di impegno; dove la competizione è esasperata e vi è un’accentuata propensione al risultato.

Disciplina giuridica.

La disciplina giuridica del fenomeno del *Mobbing* è ancora carente. Anzi, una vera e propria consapevolezza della tutelabilità giuridica di situazioni di pregiudizio entro i confini di figure di formazione più psico-sociologica che giuridica non si è ancora formata. La Corte Costituzionale, persino, ha dovuto dichiarare l’illegittimità di una legge “antimobbing” emanata dalla Regione Lazio in attesa di una disciplina organica dello Stato in materia. Tra i motivi della decisione, c’è la considerazione dei giudici costituzionali circa il fatto che la stessa Comunità europea, con vari suoi atti, “esclude che il mobbing nei suoi aspetti generali e per quanto riguarda i principi fondamentali possa essere oggetto di discipline territorialmente differenziate”. Il Parlamento europeo, infatti, esorta (nella risoluzione As-0283/2001, punti 10 e 13) “gli Stati membri (...) a verificare e a uniformare la definizione della fattispecie del mobbing” e la Commissione a “esaminare la possibilità di chiarificare o estendere il campo d’applicazione della Direttiva quadro (in Italia il Dlgs 626/94, *ndr*) per la salute e la sicurezza sul lavoro, oppure di elaborare una nuova Direttiva quadro, come strumento giuridico per combattere il fenomeno delle molestie”.

Un altro aspetto che ostacola una disciplina organica del *Mobbing* attiene alla tutela assicurativa. Si tratta, infatti, di un terreno molto mobile, in cui non è facile dimostrare il nesso causale tra condizione lavorativa e malattia, che il lavoratore è tenuto a fornire ai fini del riconoscimento dell’indennizzo da parte dell’Inail. Per tale ragione, appare di grande importanza che l’istituto abbia emanato istruzioni alle proprie sedi (circolare n. 71 del 17.12.2003) attorno alle modalità di trattazione delle pratiche per la diagnosi di malattia professionale consistente in “Disturbi psichici da costrittività organizzativa sul lavoro”, tra cui vanno compresi anche gli effetti del *Mobbing*.

Questa circolare è particolarmente importante. Da un lato, individua il quadro normativo di riferimento: la sentenza della Corte Costituzionale n. 179/1988 e il Dlgs. N. 38/2000, in base ai quali sono malattie professionali, non solo quelle elencate nelle apposite Tabelle di legge, ma anche tutte le altre di cui sia dimostrata la causa lavorativa. E tra queste la nuova figura del *Mobbing* c. d. strategico, direttamente collegato alla “costrittività organizzativa”.

In concreto, l’esigenza selettiva e il conseguente sistema di controllo costruito dall’INAIL a partire dal 2001 ha dato un contributo importante alla conoscenza del fenomeno, ponendo le basi per una più precisa ed organica definizione della cornice di tutela giuridica. Nel biennio 2001/2002 sono state esaminate oltre 200 denunce, di cui è stata riconosciuta l’origine professionale nel 15 per cento dei casi. Si è trattato, dunque, di un vero e proprio monitoraggio del fenomeno: la circolare riporta

un esaustivo e articolato quadro di riferimento, che consente di garantire omogeneità e correttezza nella trattazione delle pratiche.

D'altra parte, sono in crescita le persone che si rivolgono ai sindacati persone per denunciare casi di *Mobbing*. In molti contratti nazionali in vigore viene ormai affermato il diritto alla dignità della persona nei luoghi di lavoro (con riferimento alle direttive europee), pur in assenza di una organica disciplina giuridica. L'art. 6 del C.C.N.L. del comparto Ministeri per il quadriennio normativo 2002-2005 ha previsto la costituzione di un Comitato paritetico sul fenomeno del "Mobbing". Il ministero della giustizia ha reso concreta questa previsione con la costituzione di un proprio comitato nel 2004. In Parlamento, poi, giacciono diverse proposte di legge che prevedono una disciplina organica del fenomeno, come il disegno di legge n. 3255 presso il Senato della Repubblica, che si segnala per la previsione dell'applicazione delle norme anche ai partiti ed alle associazioni.

Il *Mobbing* presso le pubbliche amministrazioni.

Dal punto di vista psico-fisico nessuna differenza può correre tra lavoratore privato e pubblico dipendente. Si tratta, tuttavia, di verificare se nel campo del pubblico impiego il *Mobbing* possa configurarsi con le stesse caratteristiche con le quali si configura nel lavoro privato, o se esso debba essere viceversa inquadrato in tale specifico rapporto al fine di delinearne possibili differenze.

Innanzi tutto, nel nostro sistema del pubblico impiego, competenza, specializzazione, sicurezza del posto di lavoro, hanno fatto sì che il pubblico dipendente, anziché docile strumento della dirigenza (politica e non) diventasse egli stesso titolare di un potere, il potere burocratico, appunto.

Ed è così che i primi, e celebri, casi di *Mobbing* all'interno delle amministrazioni pubbliche sono stati casi di *Mobbing* ascendente, esercitati dai burocrati nei confronti della dirigenza.

Non fu infatti assolutamente neutrale il comportamento dei burocrati della Germania di Weimar nei confronti di Hilferding, da essi, nati e cresciuti in clima guglielmino, considerato un socialdemocratico radicale: si narra che quando egli, nel 1924, divenne ministro delle finanze, tutti i documenti del ministero venissero manovrati in maniera tale da farlo sedere, giorno dopo giorno, davanti ad una scrivania perpetuamente e perfettamente vuota, tanto da farlo cadere in uno stato di profonda prostrazione, in un vero e proprio esaurimento nervoso, e che tale situazione sia durata sino a che il ministro non ebbe rassicurata la sua burocrazia che non avrebbe attuato alcun mutamento radicale.

D'altronde, lucidamente è stato messo in luce come proprio uno degli obiettivi della privatizzazione del rapporto di pubblico impiego sia stato, appunto, il porre fine "all'iper garantismo legislativo". E in Italia proprio nello stesso momento in cui veniva privatizzato il pubblico impiego si andava scoprendo il *Mobbing* (al 1984 risale la prima pubblicazione nella quale tale termine veniva usato). Sorgono, però, immediatamente due diversi problemi.

Il primo è da ricollegare al dato normativo: infatti, se la tutela dell'integrità psico-fisica del lavoratore è da ritrovare nell'art. 2087 c.c. (che come è noto dispone che "l'imprenditore è tenuto ad adottare nell'esercizio dell'impresa le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro"), non può non rilevarsi come tale norma non possa applicarsi allo Stato ed agli enti pubblici in generale: né l'uno né gli altri possono essere qualificati come imprenditori o come imprese, tant'è che proprio per consentire attività imprenditoriali agli enti pubblici si rese a suo tempo necessaria la creazione di una categoria giuridica ad hoc, quella degli enti pubblici economici, appunto.

Eppure le cause intentate dai pubblici dipendenti che lamentano di essere vittime di *Mobbing* aumentano di giorno in giorno: ordini di servizio, rotazioni, turni di straordinario, determinazione dei periodi feriali.

Come spiegare, allora, tale contraddizione, come conciliare la teorica non-configurabilità del fenomeno con il concreto moltiplicarsi di richieste risarcitorie da *Mobbing*?

Una prima considerazione è che la richiesta di risarcimento da *Mobbing* sta diventando quello che nell'infortunistica stradale è il c.d. *colpo di frusta*. Si tratta di un danno del tutto indimostrabile, circostanza che costringe le assicurazioni a fare buon viso a cattivo gioco, e che pertanto viene

risarcito “a semplice richiesta”, in maniera quasi forfettaria su tutto il territorio. (AMATO, CASCIANO, LAZZERONI, LOFFREDO, *Il mobbing. Aspetti lavoristici: nozione, responsabilità, tutela*, Milano 2002).

Vi è poi un secondo motivo: è la stessa concezione proprietaria del posto di lavoro che si è sviluppata nel pubblico impiego che fa percepire ai dipendenti dolorosamente ogni interferenza nel loro dominio. Prima della privatizzazione del rapporto di lavoro, il pubblico dipendente tutelava tale concezione proprietaria del posto di lavoro non esitando a far ricorso al giudice amministrativo. Ecco dunque che la richiesta di risarcimento da *Mobbing* viene oggi ad essere percepita ed utilizzata dal dipendente pubblico quale una sorta di surroga del risarcimento in forma specifica che gli era stato fino ad allora assicurato dal giudice amministrativo.

Alla base del moltiplicarsi del fenomeno *Mobbing* nel pubblico impiego, dunque, da un lato, c’è la perdita della tutela che gli dava il giudice amministrativo, dall’altro, la più generale tendenza a riconoscere sempre più facilmente ipotesi di danno biologico, fino all’invenzione del “danno esistenziale”.

Studio comparato.

I primi ad occuparsi di *Mobbing* in Europa sono stati gli Svedesi. Come si è già detto, un’indagine statistica ha dimostrato che tra il 10 e il 20% del totale dei suicidi in un anno hanno avuto come causa scatenante fenomeni riconducibili al *Mobbing*. Nei Paesi Scandinavi la legislazione riconosce oggi al lavoratore il danno derivante dall’aver subito forme di *Mobbing*. Inoltre, l’Ente nazionale per la Salute e la Sicurezza svedese ha emanato delle disposizioni antimobbing, entrate in vigore sin dal 31 marzo 1994 e che “vanno applicate in tutte quelle realtà nelle quali i lavoratori possono essere oggetto di persecuzione durante il lavoro”. Nella *Premessa* a questo importante studio viene sottolineato che a monte di queste forme di persecuzione “possono esserci carenze relative all’organizzazione del lavoro, del sistema informativo interno, una gestione inadeguata del modo di lavorare, un carico di lavoro eccessivo o, al contrario, insufficiente, il tipo di prestazione lavorativa richiesta, carenze nella politica del personale o, ancora, il tipo di atteggiamento tenuto dal datore di lavoro nei confronti dei propri dipendenti. Questi problemi organizzativi persistenti e insoluti rischiano di indurre nell’organizzazione la cosiddetta *mentalità del capro espiatorio* e di attivare comportamenti di rifiuto nei confronti dei singoli lavoratori.

Lo studio è suddiviso in cinque sezioni, così articolate: **1. definizioni:** le forme di persecuzione possono essere determinate da vari comportamenti quali la pressione psicologica, la crudeltà mentale, l’isolamento sociale e le molestie, tra cui quelle sessuali, la calunnia o la diffamazione; **2. misure di prevenzione:** come definire una *politica di benessere* dell’ambiente di lavoro; in quest’ottica, quadri e dirigenti dovrebbero ricevere una formazione tale da consentire loro di gestire i rischi di conflitto all’interno dei gruppi di lavoratori, in modo che siano in grado di rispondere con prontezza e con un sostegno qualificato a quei lavoratori che si trovassero in situazioni di stress e di crisi; **3. principi generali di condotta,** tutti improntati al rifiuto di qualsiasi atteggiamento o comportamento offensivi, a prescindere da chi sia coinvolto o da chi ne sia il bersaglio; **4. misure e rimedi,** tutti orientati ad affrontare il singolo caso rapidamente e in maniera pertinente e riservata; **5. ambiente di lavoro e relazioni umane:** di regola le cause vanno esaminate in base al modo in cui è organizzato il lavoro e non lasciare alla responsabilità di un solo individuo. Le soluzioni ai problemi vanno ricercate in primo luogo attraverso l’elaborazione di metodi di lavoro, l’assegnazione del lavoro, la comunicazione interna. I servizi di medicina del lavoro possono fornire un importante contributo in tal senso ed essere di aiuto durante il processo di ricerca delle soluzioni; **6. supporto per l’individuo e il gruppo di lavoro,** che suggerisce come un lavoratore assentatosi dal lavoro per malattia a causa degli effetti sulla sua salute di qualche forma di persecuzione psicologica debba essere aiutato a ritornare al suo posto di lavoro al più presto possibile.

Scenari futuri.

In Italia, a parte il riconoscimento del danno biologico (“per angustia del luogo di lavoro e insulti da parte del caporeparto, Tribunale di Torino, Sezione Lavoro I grado, 16 novembre 1999), come si è visto, c’è ancora molto da fare sul piano giuridico (in Svezia il *Mobbing* è considerato reato dal

1993). Ma non manca chi nega persino l'esistenza del fenomeno. ‘Io credo che il Mobbing non sia una degenerazione del sistema, ma un aspetto dell'attuale organizzazione del lavoro. La burocrazia è tutta *mobbizzata*. Finché non troviamo regole nuove, l'unica arma per difendersi è l'ironia’, ha affermato il sociologo del lavoro Domenico De Masi.

Pasquale Vitagliano