

Il *mobbing* e il risarcimento del danno: quando le sentenze anticipano le norme

La giurisprudenza detta la linea contro abusi e demansionamenti

di
Corrado Cardarello*

Il 27 maggio 2004 è stato siglato a Bruxelles tra i rappresentanti dei datori di lavoro e dei lavoratori dell'Unione europea un accordo quadro volontario, peraltro molto interessante, sul tema dello *stress* da lavoro. Nel suddetto accordo è dato leggere che lo *stress* è uno stato che comporta disturbi e disfunzioni di natura fisica, psicologica e sociale, creando effetti sugli individui che si ritengono incapaci di colmare le lacune con i propri requisiti o le aspettative riposte su di loro.

L'individuo è in grado di fare fronte ad esposizioni di breve durata, ma ha grande difficoltà nel fare fronte ad esposizioni di intensa e prolungata pressione.

MA IL *MOBBING* ESISTE?

Identificare se c'è un problema di *stress*-lavoro correlato può richiedere un'analisi di vari fattori, come l'orga-

nizzazione del lavoro e i processi, le condizioni di lavoro e l'ambiente, la comunicazione, i fattori soggettivi, con la conseguente affermazione che la responsabilità della determinazione delle misure appropriate per evitare, ridurre o eliminare lo *stress* deve individuarsi in capo al datore di lavoro. Pur se l'accordo precisa di non occuparsi specificamente della violenza, delle molestie, e dei disturbi post-traumatici da *stress*, devo confessare che, mentre leggevo il testo dell'accordo, nel riflettere in merito alla sostanziale ineliminabilità dello *stress* nell'ambito dell'attuale mondo del lavoro, ho pensato contemporaneamente al *mobbing*.

Se non è possibile valutare scientificamente il rapporto esistente tra *stress* e *mobbing*, intuitivamente ed empiricamente si può ritenere che siano parenti stretti, ma certamente si può affermare ormai che l'attenzione al *mobbing*, quale situazione di alterazione dello stato psicologico dell'individuo, è generale e trasversale, in quanto il fenomeno è oggetto di osservazione da parte di diverse

angolazioni che, in alcuni casi, trascendono l'ambito giuslavoristico (si pensi alle recenti manifestazioni cinematografiche), in altri sono ad esso assolutamente correlati, con particolare riferimento alle discipline medico-psichiatriche, psicologiche e sociologiche.

L'attenzione pluridisciplinare si spiega non solo in considerazione delle varie conseguenze che derivano in termini di nocimento e di profilo risarcitorio, ma anche perché in molte situazioni sono rievocate connessioni con gli aspetti relazionali e comportamentali umani.

Il tribunale di Milano (20 maggio 2000), per esempio, ha affermato per esempio che non è configurabile un danno psichico del lavoratore, del quale il datore di lavoro sia obbligato al risarcimento, conseguente a un'allegata serie di vicende persecutorie lamentate dal lavoratore stesso, qualora l'assenza di sistematicità, la scarsità degli episodi, il loro oggettivo rapportarsi alla vita di tutti i giorni all'interno di una organizzazione produttiva, che è anche luogo di aggregazione e di contatto (e di scon-

tro) umano, escludano che i comportamenti lamentati possano essere considerati dolosi. Il tribunale di Torino (18 dicembre 2002), parimenti, ha affermato che il *mobbing* non sussiste nell'ipotesi in cui il comportamento di rifiuto o di ostilità nei confronti di un collega o di un sottoposto sia stato provocato dall'atteggiamento tenuto dal lavoratore, presunta vittima, e non sia stato posto in essere con lo scopo di isolarlo ed emarginarlo.

È stato vieppiù affermato che non configurano *mobbing* quei comportamenti del datore che sono giustificati o da oggettive situazioni aziendali di dissesto, ovvero da gravi inadempimenti contrattuali del dipendente (tribunale di Milano 11 febbraio 2002). Anche l'Inail, con la circolare 71 del 17 dicembre 2003, avente ad oggetto i disturbi psichici da costrittività organizzativa sul lavoro, esclude dal rischio tutelato i fattori organizzativo/gestionali legati al normale svolgimento del rapporto di lavoro (nuova assegnazione, trasferimento, licenziamento), nonché le situazioni indotte dalle dinamiche psicologico-relazionali comuni sia agli ambienti di lavoro che a quelli di vita (conflittualità interpersonali, difficoltà relazionali o condotte comunque riconducibili a comportamenti puramente soggettivi che, in quanto tali, si prestano inevitabilmente a discrezionalità interpretative).

Tuttavia una siffatta massiccia attenzione già da sé basta a confutare un'osservazione risalente ad alcuni anni or sono, peraltro ancora larvatamente presente nella mente di molti, secondo cui il *mobbing* non esisterebbe, non essendo altro che l'ultima trovata di una filosofia buonista orientata al garantismo più che al sistema delle garanzie, al tuziorismo, dunque, più che alla tutela (e con ciò sembra che ci si dimentichi dell'*ostracon* ellenico, oppure di Lucio

*Dall'ostracon
della Grecia antica
fino alla "Patente"...*

Quinzio Cincinnato, ovvero del menagramo della "patente" di pirandelliana memoria, o del "nonnismo", tanto per fare alcuni esempi di *mobbing* affondanti le proprie radici nella storia, nella letteratura e nei tempi recenti).

Per altro verso ne esce altresì depauperato di contenuto l'ulteriore assunto secondo cui il *mobbing* sarebbe paragonabile a una sorta di ordalia medievale, che determinerebbe solo l'emersione dei migliori, di guisa che il logico corollario sarebbe che non esisterebbe persona di successo che non abbia subito una forma di costrittività organizzativa (il termine si trova ufficialmente usato nella circolare dell'Inail 71 del 17 dicembre 2003, i cui contenuti, in buona sostanza, sono stati poi ripresi dal decreto del ministro del Lavoro e delle Politiche sociali del 27 aprile 2004, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale numero 134 del 10 giugno 2004).

Al di là della valutazione etico-comportamentale di tali impostazioni, che riecheggiano logiche lontane dal mondo del diritto, vi è un'ulteriore elemento che abbatte queste tesi, costituito dalla significativa produzione giurisprudenziale degli ultimi anni, in particolare dal 1999 a oggi, in quanto, come spesso capita, la nostra magistratura ha anticipato il legislatore, non tanto creando diritto, quanto applicando i principi e le norme generali del nostro ordinamento giuridico a fattispecie indubbiamente meritevoli di tutela. Sembra altrettanto significativo, inoltre, il fatto che la magistratura a proposito del *mobbing* in alcuni casi abbia fatto ricorso al concetto di fatto notorio ex articolo 115 Cpc, in quanto il *mobbing* ha una sua identità storica che si impone all'osservazione o alla percezione della collettività, sicché al giudice non resta

che constatarne gli effetti e valutarlo ai fini delle conseguenze giuridiche.

Peraltro una precisazione appare assolutamente necessaria.

Non vorrei, infatti, che si addivenga alla demonizzazione concettuale del datore di lavoro, né, tanto meno, che in nome del *mobbing* siano avviati procedimenti da caccia alle streghe, quasi con un connotato inquisitorio.

Va infatti precisato che, prescindendo da estremizzazioni ideologiche come pure da concezioni tayloristiche, un'azienda non è l'antro di Satana, bensì un contesto sociale nel quale, in una logica di reciproco e comune interesse, si tende istituzionalmente a favorire lo sviluppo professionale e personale del lavoratore.

Bisogna anzi aggiungere che forse uno dei primi soggetti interessati a reprimere siffatte condotte deve (o dovrebbe) essere il datore di lavoro, non solo per

le conseguenze risarcitorie che ne potrebbero derivare, ma anche per il disvalore sociale e le degenerazioni del clima aziendale che si determi-

nano in conseguenza di azioni di *mobbing*, tanto è che si assiste sempre con maggiore frequenza ad imprese che integrano il proprio codice disciplinare, prevedendo sanzioni, persino di tipo espulsivo, nei confronti di soggetti a carico dei quali vi siano elementi probatori attestanti il compimento di atti o comportamenti mobbizzanti.

Non è un caso, inoltre, che nel recente disegno di legge numero 3255 del 22 dicembre 2004 è stato previsto che a coloro che pongono in essere gli atti e i comportamenti mobbizzanti si applicano le misure stabilite con riferimento alla responsabilità disciplinare.

Tuttavia, poiché ogni regola ha le sue eccezioni, accade purtroppo che le situazioni appresso descritte si verificino, vieppiù in modo talmente intenso e

*...di Pirandello:
una lunga storia
di violenza morale*

grave da sfociare nelle sedi giudiziarie, seppure con una sgradevole e criticabile proliferazione di presunti casi di *mobbing* che tendono a diminuire o ad inficiare il valore e la portata di quelli effettivamente esistenti.

Che vi sia stato più di un tentativo del legislatore di disciplinare la materia è confermato dai vari disegni di legge succedutisi nel tempo, nonché dalla legge della Regione Lazio, oggetto peraltro di successiva pronuncia di illegittimità costituzionale.

La Corte costituzionale, con la sentenza 359/03, ha dichiarato l'illegittimità costituzionale della legge regionale del Lazio 16/2002 per violazione della competenza statale esclusiva in tema di ordinamento civile e per violazione dei principi della legislazione statale in materia sanitaria, in quanto la norma:

- a) forniva autonomamente la descrizione giuridica del fenomeno, così incidendo anche sulle definizioni emergenti in sede comunitaria;
- b) dettava procedure per far valere la responsabilità per i danni subiti;
- c) dava facoltà ai cosiddetti centri antimobbing di diagnosticare i disturbi ed avviare il lavoratore ai servizi sanitari specialistici.

Nondimeno, pur in difetto di una legge dello Stato, sulla base della casistica di questi anni e della giurisprudenza formatasi in materia, può sembrare opportuno tirare le fila della situazione e individuare i possibili canoni giuridici di riferimento.

LA FENOMENOLOGIA DEL MOBBIING

Nella lingua inglese il termine *to mob* (in tedesco *hassen*, in francese *houspillage*) significa aggredire, assalire tumultuosamente, ed è mutuato dalla scienza etologica, in particolare da

un'espressione usata da Konrad Lorenz, il quale descriveva il comportamento di un branco che assale un singolo esemplare. Vi è da dire che il termine si attaglia bene alla descrizione di quei comportamenti che, attuati nell'ambito del luogo di lavoro, sono volti, gradualmente e sistematicamente, all'emarginazione e all'annichilimento del lavoratore, tali, in alcuni casi, da condurre persino alla fuoriuscita del lavoratore medesimo dall'azienda.

*Dall'inglese to mob:
il verbo indica
il comportamento...*

Secondo la definizione stesa a suo tempo in una proposta di legge nazionale (la numero 6410 del 30 settembre 1999), il *mobbing*, sostanziandosi in una violenza psicologica a tratto persecutorio, consiste negli «atti posti in essere e nei comportamenti tenuti da datori di lavoro, nonché da soggetti che rivestano incarichi in posizione sovraordinata o pari grado nei confronti del lavoratore, che mirano a danneggiare quest'ultimo e che sono svolti con carattere sistematico e duraturo e con palese determinazione».

Per citare dati più recenti, bisogna rammentare che anche nella recente contrattazione collettiva (per esempio del terziario) si riscontra convergenza tra le parti nel riconoscere l'esistenza del fenomeno, nel definirlo e nel prevedere forme di prevenzione e repressione dei comportamenti mobbizzanti.

Secondo la definizione formulata nella ricordata proposta di legge, il *mobbing* si può quindi tradurre in atti, atteggiamenti o comportamenti, diversi e ripetuti nel tempo in modo sistematico e abituale, aventi connotazioni aggressive, denigratorie e vessatorie, tali da comportare un degrado delle condizioni di lavoro e idonei a compromettere la salute o la professionalità del lavoratore

nell'ambito dell'ufficio di appartenenza, o da escluderlo dall'azienda. Ancora nel recente disegno di legge numero 3255 del 22 dicembre 2004, per *mobbing* si intendono atti e comportamenti discriminatori o vessatori protratti nel tempo, caratterizzati dalla violenza o persecuzione psicologica, posti in essere da una o più persone nell'ambiente di lavoro, pubblico o privato, nei confronti di altri lavoratori, sopraordinati o sott'ordinati, e che hanno per oggetto o per effetto un degrado delle condizioni di lavoro suscettibili di ledere i diritti e la dignità della persona, di alterare la sua salute fisica o mentale o di compromettere il suo avvenire professionale.

Si evince, dunque, che deve sussistere una attività a tratto persecutorio, posta in essere da uno o più soggetti e con modalità differenti, in vista del raggiungimento di un risultato che coincide con il nocimento del soggetto passivo (mi sembra interessante e degno di nota il fatto che sia scomparso nel recente disegno di legge ogni

*...del branco
che assale compatto
un singolo esemplare*

riferimento alla finalità espulsiva, ossia all'esclusione dal contesto aziendale). Indubbiamente il soggetto destinatario di tali azioni, definibile come "mobbizzato", può subire delle ripercussioni a livello fisico e psichico, tra cui, ovviamente, non si può escludere che ricorrano anche gli stati di agitazione e di abbassamento del livello umorale più generalmente definiti a carattere ansioso-depressivo.

Il *mobbing*, fenomeno unitario, è dunque una sostanziale violenza psicologica che potremmo definire «a forma libera e atipica», in quanto sono varie e differenti tra loro – seppure sovente concorrenti e complementari – le modalità di attuazione della condotta illecita. Un elemento di debolezza sembra essere l'implicito rinvio che si compie a

1. AREA DELLA COMUNICAZIONE

- Il capo limita le possibilità di esprimersi della vittima
- La vittima viene sempre interrotta quando parla
- I colleghi limitano la sua possibilità di esprimersi
- Le si urla contro o la si rimprovera violentemente
- Si fanno critiche continue sul suo lavoro
- Si fanno critiche continue sulla sua vita privata
- È vittima di telefonate mute o di minaccia
- È vittima di minacce verbali
- È vittima di minacce scritte
- Le si rifiuta il contatto con gesti o sguardi scostanti
- Le si rifiuta il contatto con allusioni dirette

2. AREA DELLE RELAZIONI SOCIALI

- Non si parla più con la vittima
- Non le si rivolge più la parola
- Viene trasferita in un ufficio lontano dai colleghi
- Si proibisce ai colleghi di parlare con lei
- Ci si comporta con lei come se non esistesse

3. AREA DELL'IMMAGINE SOCIALE

- Si spara alle spalle della vittima
- Si spargono voci infondate su di lei
- La si ridicolizza
- La si sospetta di essere malata di mente
- Si cerca di convincerla a sottoporsi a visita psichiatrica
- La si deride per un suo *handicap* fisico
- Si imita – a scopo di beffa – il suo modo di camminare o di parlare
- Si attaccano le sue opinioni politiche o religiose
- La si deride per aspetti della sua vita privata
- La si deride per la sua nazionalità
- La si costringe a fare lavori umilianti
- Si giudica il suo lavoro in maniera sbagliata ed offensiva
- Si mettono in dubbio le sue decisioni
- Le si dicono parolacce o espressioni umilianti
- Le si fanno subire profferte sessuali, verbali e non

4. AREA DELLE SFERE PROFESSIONALE E PRIVATA

- Non si assegnano alla vittima compiti da svolgere
- Le si toglie ogni tipo di attività lavorativa, o anche la possibilità di inventarsene una
- Le si assegnano lavori senza senso
- Le si assegnano lavori molto al di sotto della sua qualifica professionale
- Le si assegnano sempre nuovi compiti lavorativi
- Le si danno lavori umilianti
- Le si assegnano lavori molto al di sopra delle sue capacità o delle sue qualifiche professionali, al fine di screditarlo

5. AREA DELLA SALUTE

- Si costringe la vittima a fare lavori che nuocciono alla sua salute
- La si minaccia di violenza fisica
- La si sottopone ad aggressioni fisiche "leggere", a scopo intimidatorio
- Le si fanno subire aggressioni fisiche marcate
- Le si causano danni per svantaggiarla
- Si danneggiano suoi oggetti e proprietà personali, sul posto di lavoro e/o al di fuori
- La si fa segno ad aggressioni a carattere sessuale

TABELLA 2
LE AZIONI MOBBIZZANTI INDIVIDUATE DA KNORTZ E ZAPP

- 1 Si vieta alla vittima di parlare di cose private con i colleghi
- 2 Non viene data alcuna risposta a sue richieste verbali o scritte
- 3 Si sobillano i colleghi contro di lei
- 4 La si esclude di proposito da feste aziendali o da altre attività sociali
- 5 Viene compilata in azienda una lista firme contro di lei
- 6 Si crea un clima o un'atmosfera di sottofondo ostile nei suoi confronti
- 7 I colleghi si rifiutano di lavorare insieme a lei
- 8 Le si parla in modo ostile e non gentile
- 9 La si provoca al fine di indurla a reagire in maniera incontrollata, in modo che la si possa poi accusare per il suo comportamento
- 10 I capi e/o i colleghi non le fanno di proposito auguri o congratulazioni per certi eventi positivi
- 11 La si accusa con bugie e falsità al fine di screditare l'immagine
- 12 Si fanno continuamente commenti maligni nei suoi confronti
- 13 L'opinione aziendale viene resa ostile nei suoi confronti
- 14 Se è un superiore, i suoi subalterni si rifiutano di eseguirne le disposizioni
- 15 La si denigra davanti al capo
- 16 Si rifiutano per principio tutte le proposte che lei avanza
- 17 La si prende in giro per il suo aspetto fisico
- 18 Le si toglie ogni possibilità di attività ed influenza
- 19 Si cerca o si fa già lavorare parallelamente una persona sul compito e con le mansioni della vittima
- 20 Nessuno la aiuta nell'introduzione in nuovi settori di lavoro
- 21 La si considera responsabile di errori fatti da altri o di problemi aziendali
- 22 Non le vengono fornite informazioni importanti sul lavoro che deve svolgere, al fine di danneggiarla
- 23 Le si danno di proposito informazioni sbagliate
- 24 La si mette davanti a realtà già decise che la coinvolgono senza ascoltare le sue opinioni in proposito
- 25 Viene retribuita meno degli altri pari qualifica, viene dequalificata, le vengono rallentate o negate le promozioni a cui ha diritto
- 26 Le viene negato il diritto alla formazione
- 27 Le vengono assegnati compiti per il cui svolgimento è costretta a dipendere sempre da qualcuno
- 28 Viene controllata e sorvegliata in modo quasi militare
- 29 Si sfogano su di lei i propri malumori
- 30 Il suo posto di lavoro viene "liberato" senza alcun preavviso
- 31 Le si danno sempre i lavori più spiacevoli
- 32 Si prendono decisioni su argomenti lavorativi che la coinvolgono senza interpellarla
- 33 Viene continuamente trasferita da un ufficio all'altro
- 34 Viene trasferita in un ufficio o reparto non graditi
- 35 Vengono manipolati i risultati del suo lavoro per danneggiarla
- 36 Viene controllata e sorvegliata anche al di fuori del proprio ambiente di lavoro
- 37 Si fissano regole fiscali anche ai più semplici lavori a lei assegnati, allo scopo di tiranneggiarla
- 38 Si apre senza autorizzazione la sua corrispondenza
- 39 Se chiede giorni di permesso o ferie le si fanno difficoltà o minacce