

In corso di pubblicazione su "Informazione previdenziale".

FAUSTO NISTICO'

MOB, MOBBER, MOBING

(con una appendice psichiatrica a cura di Claudia Carmassi e Claudia Taponecco)

Sommario: 1) Mobbing: la definizione in sociologia del lavoro. – 2) Il lavoro umano . – 3) La Costruzione giuridica secondo i principi.- 4) La nozione giuridica. – 5) Le forme di manifestazione del mobbing in sociologia del lavoro. 6) – La tutela giuridica del mobbizzato: il danno risarcibile e le soluzioni alternative. – 7) Appendice psichiatrica (a cura di Claudia Carmassi e Claudia Taponecco)

1) Mobbing: la definizione in sociologia del lavoro

Homo homini lupus. Mobile vulgus, l'orda minacciosa della plebe; in inglese *to mob*, l'assalto dell'orda, l'accerchiamento, la pressione, non a caso una faccenda di animali che in gruppo ne circondano uno (quasi sempre il più forte, il concorrente pericoloso), per allontanarlo, per isolarlo, per costringerlo alla fuga.

Il *mobbing* è la condizione di *stress* intenzionalmente provocata dal *leader* o dai suoi pretoriani, ovunque vi sia una gerarchia, naturale od imposta dal più prepotente: in collegio od a scuola, contro il secchione od il timido, in famiglia contro il più debole, nello sport contro l'eterno panchinaro, sul lavoro contro chi si mostri inadeguato o facile al condizionamento. Il *mob* è l'inurbanità (G. Pera, *Angherie ed inurbanità negli ambienti di lavoro*, Riv. It. Dir. Lav. , 2002,I, 291), la volgarità, il fiato sul collo, il vecchio gavettone (o ,se vogliamo, la più aulica matricola), il ridacchiare, il guardarsi quando passa la vittima, semplicemente indicandola. *Mob* è anche blandire, persuadere, convincere da quale parte conviene stare.

Il *mobber* collassa la vittima per espellerla, spesso utilizza la catastrofe emotiva per renderla inoffensiva, disponibile, malleabile o per fagocitarla, isolandola dal gruppo, per confinarla nella *palazzina lager*, o al cimitero degli elefanti, al reparto LAF dell'Ilva di Taranto dove sono stati mandati a morire di inedia, nel limbo, alcuni lavoratori che non intendevano riciclarsi in compiti di risulta; *alla tana dei lupi* , giù nel *caveau*, a contare gli spiccioli (ed in fretta, perché la moneta prima circola e prima frutta).

Spesso colpisce lentamente per uccidere, lavora ai fianchi l'avversario in vista della sua resa o del k.o. Ad un giovane bancario di indiscusse capacità e destinato ad una sicura carriera, in occasione di una promozione, il superiore (che evidentemente temeva un concorrente) disse che, si, era bravissimo ma all'occorrenza avrebbe dovuto adattarsi anche a spazzare in terra; dunque gli fosse chiaro che aria tirava e che per il futuro, bravo e non bravo, avrebbe dovuto prendere ordini e di tutti i tipi. La cosa finì, come dissero gli psichiatri, in uno "sviluppo paranoico", al termine di un tormentato rapporto di odio ed amore per la banca: ma quella sua condizione di irreversibile prostrazione giustificò il suo precoce licenziamento per inidoneità, perché , alla fine, non era in grado di affrontare il lavoro in quell'ambiente che lo aveva fatto diventare paranoico, o giù di lì.

Faccia al muro e con le spalle rivolte al corridoio: così finisce, per non aver accettato il licenziamento, un operaio di cinquant'anni con la schiena a pezzi, non più capace di fare il suo mestiere, nato socievole ed attivo e messo lì tutto il giorno a ruminare la sua condizione di relegato nel salottino della ditta; a macerarsi nel senso di colpa nei confronti della sua famiglia, finché un giorno molla tutto, sale sul primo treno, e prova a farla finita.

In preda ad una crisi isterica, raccattata dalla polizia chiamata dal suo dirigente che si è rifiutato di riceverla: così una impiegata delle poste di trentacinque anni, caricata di lavoro perché meticolosa e per questa stessa ragione sfruttata e derisa. I medici dicono "derealizzata" ("*io mi vedo lì a terra...nell'ufficio del dirigente in lacrime e che urlo e, per quanto so di essere io, sento che è come un film nel quale io mi vedo da fuori...so che non ero io, che ero completamente fuori di me, io non avrei mai reagito così, ma ero al limite...mi vergogno di quel giorno ed ho paura di tornare al lavoro*").

Dalla etologia, alla sociologia del lavoro, alla costruzione giuridica, il viaggio del *mobbing* (in italiano, molestie morali) è tutto contromano nella veloce autostrada della *new economy*,

popolata sempre meno di persone e sempre più di *risorse umane, di capitale umano*; una goccia di *umanesimo del lavoro* nel mare minaccioso e vastissimo del mercato, un segnale di civiltà e dignità in tempi nei quali il vecchio caporalato si chiama *leasing* di manodopera, la fatica si chiama *partecipazione ad un ciclo lavorativo*: operazioni di *maquillage* semantico mediaticamente espresse ed enfatizzate con l'intento di convincere tutti del primato dell'uomo che produce e compete sull'uomo che è; ed affidate a *spots* patinati nei quali i *mobbizzati* figurano e si sentono addirittura vincitori, come la più oca delle tre allegre comari dell'Amaro Lucano (*"Il capo mi ha invitato a cena. Ma cosa vuoi di più..."*).

2) Il lavoro umano.

Il lavoro umano ha un significato ed un contenuto diverso per chi lo commissiona e per chi lo fa; per il primo è indiscutibilmente un elemento della produzione, un fattore, il cui costo è inversamente proporzionale all'auspicato guadagno; per il secondo quasi sempre è solo un modo per sbarcare il lunario; per l'uno e per l'altro, tuttavia, in un comune contesto di ineluttabile immanenza, se pure c'è chi, con un po' di utopia che oggi non guasta, prospetta una possibile via di fuga (Ermanno Bencivenga, *Manifesto per un mondo senza lavoro*, Feltrinelli, 1999).

Ma entrambi i protagonisti, da una parte e dall'altra, affidano al lavoro il loro percorso umano, il primo invocando *il mercato* ed il secondo reclamando *le regole* come limite alla dinamica mercantile, i più essendo d'accordo sul primato esistenziale della persona rispetto alle strumentali esigenze della produzione, da "sinistra" (Luciano Gallino, *Il costo umano della flessibilità*, Laterza 2001; Franco Cassano, *Modernizzare stanca, perdere tempo, guadagnare tempo*, Il Mulino, 1999) e da "destra" (Marcello Veneziani, *La cultura della destra*, Laterza 2002).

Si tratta, dunque, di stabilire se debba prevalere l'*agorà* o la *fabbrica* ed in questo conflitto, che origina dalla reciproca affermazione di due culture diverse (direi, se mi si passa, orientale la prima ed occidentale la seconda), il sistema di protezione delle molestie morali, nel mondo del lavoro e non solo, assume un ruolo determinante perché concorre a ridimensionare l'enfasi produttiva in ragione delle priorità umane, quest'ultime rappresentando il punto di approdo di ogni teorica (ancora una volta indifferentemente "di destra" o "di sinistra") che affidi od abbia affidato alla persona, all'*essere e non all'avere*, il significato del progresso, quando non ci si adatti all'idea – oggi rivitalizzata dal crollo di molti muri – che il progresso debba misurarsi in termini di prodotto interno lordo o più semplicemente parametrarsi alla capacità di fabbricare e smerciare beni di consumo e dunque al numero o allo sfarzo delle città-mercato.

3) La costruzione giuridica secondo i principi.

Quando una comunità nazionale si organizza si dà delle regole fondamentali ed alle regole affida la realizzazione delle scelte. Esse rappresentano non solo il parametro di legittimità della produzione normativa, ma anche la loro chiave di lettura. La nostra comunità nazionale si è data le regole nella Costituzione ed oggi recepisce anche quelle continentali. La Carta Fondamentale, dunque, ci dà la misura delle priorità e, nel settore che ci interessa, la definizione istituzionale del lavoro, il ruolo che gli viene assegnato, gli strumenti di protezione.

Qui la scelta del nostro costituente appare univoca nel senso della netta opzione per un sistema di protezione sociale e sull'ovvio presupposto, oggettivamente constatato, della diversa posizione nella scala delle potenzialità fra chi richiede il lavoro e chi lo offre; e per non riportare qui cose a tutti note (e fino a qualche anno fa mai poste in discussione) basterà rileggere l'art. 41 della Costituzione che, come si sa, afferma la libertà dell'iniziativa economica privata, ma subordinandola all'utile sociale ed al rispetto della *dignità umana*.

Circolano, oggi, critiche serrate sulla perdurante attualità dei *vecchi* principi costituzionali e le ragioni esposte dai più, trascurando quelle che denunciano un diretto interesse ad eliderli, poggiano sul *nuovo* contesto europeo: l'affievolimento culturale del sistema protezionistico in favore di chi lavora, infatti, spesso viene giustificato con le diverse istanze europee a tutela della competitività od addirittura a tutela preminente della concorrenza, rispetto alle quali sarebbe giusto sacrificare le prerogative della persona (e secondo una vecchia convinzione, non si sa fino a quanto genuina, secondo la quale l'incremento della ricchezza dell'impresa

comporterà *per ricaduta* anche l'incremento della ricchezza del lavoratore; convinzione aspramente criticata, fra gli altri, anche da A. Baricco, *Next*, Feltrinelli 2001).

Ma sull'Europa sappiamo poco tutti ed è molto semplice richiamarla a piacimento per dimostrare la bontà di questa o di quella tesi, a secondo delle convenienze o per strumentalizzarne i contenuti istituzionali, spesso con elementari strumenti mediatici destinati ad appagare la superficialità dell'ignaro destinatario.

In realtà quella *dignità umana* nel mondo del lavoro, il cui rigoroso rispetto preoccupava già il nostro costituente, rappresenta addirittura l'esordio della *Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea* (meglio conosciuta come *Carta di Nizza*), che al primo enunciato afferma che "la dignità umana è inviolabile" e che essa "deve essere rispettata e tutelata". Con il che sembra potersi immediatamente smentire che in Europa la tutela della persona che lavora sia condizionata a quella della competizione industriale o commerciale e più in generale che la Nostra Carta rappresenti il vecchio rispetto a quella continentale.

Se, poi, si va a leggere quali altri principi informino la tutela del lavoro, individuale e collettivo, si scopre che l'Unione Europea nulla ha aggiunto rispetto al nostro impianto costituzionale: il lettore noterà l'affermazione del principio della libertà del lavoro (art. 5), della libertà sindacale (art. 12), della parità di trattamento per i lavoratori non appartenenti all'Unione (art. 15), del diritto di sciopero (art. 28), del diritto alla tutela contro il licenziamento immotivato (art. 30), del diritto a condizioni di lavoro giuste ed eque (art. 31), del diritto a tutele differenziate per i soggetti deboli (art. 32), del diritto alla sicurezza sociale (art. 34), del diritto di non sacrificare al lavoro la vita familiare (art. 33). E noterà soprattutto che le norme di tutela del lavoratore sono tutte contenute nel *capo IV* dedicato alla *solidarietà*, qui la collocazione essendo carica di significato.

Ma vi è di più, perché sul fenomeno delle molestie morali esiste una risoluzione dell'Unione Europea (*Mobbing sul posto di lavoro*, A5-0283/2001) che, dunque, riconosce il fenomeno e lo analizza nelle cause ed affetti, associandolo direttamente alle forme di precarietà contrattuali (si veda il notissimo, *L'uomo flessibile*, di Richard Sennet, Feltrinelli, 2001); ed esiste una *Comunicazione della Commissione* (COM(2002)118 def. 11.3.2002), "Adattarsi alle trasformazioni del lavoro e della società: una nuova strategia comunitaria per la salute e la sicurezza 2002-2006" che si occupa nello specifico del benessere sul luogo di lavoro che sia "tanto fisico quanto psicologico e sociale e che non si misura semplicemente con l'assenza di infortuni o di malattie professionali" (entrambe si leggono in www.unicz.it/lavoro).

Se, dunque, non bastasse la storia del diritto del lavoro, che ha assunto autonomia ontologica, scientifica e didattica proprio perché si tratta di cosa diversa dal diritto civile che è il diritto del mercato e che - fino ad oggi - ha evidenziato un percorso progressivo di tutela in favore di chi al lavoro accede per vivere, basterà convincersi del significato non equivoco attribuito in sede europea al fenomeno per rendersi conto di come l'esigenza di modernizzare non coincida affatto con quella di attenuare le tutele, ma semmai di rafforzarle.

Il giurista ha, dunque, due Fonti superprimarie alle quali fare riferimento per compiere quella doverosa operazione di conferire sistematicità, e dignità scientifica, al fenomeno del *mobbing*, oggi all'attenzione di molti giudici con i connotati di argomento di frontiera e per questo di non semplice definizione.

4) La nozione giuridica

Il fenomeno del *mobbing* è un fenomeno bifronte (v. Antonio Viscomi, *Il mobbing: alcune questioni su fattispecie ed effetti*, *Lavoro e Diritto*, 2002, 1, 45), perché circolano ricostruzioni autonome fra gli psichiatri (od i sociologi del lavoro) da una parte ed i giuristi dall'altra, ai primi importando le origini, le diagnosi e le terapie ed ai secondi la definizione tecnica e la sua costruzione sistematica.

La bivalenza definitoria ha già cagionato qualche equivoco, e così un Tribunale (Trib. Como 22 maggio 2001, *Il lavoro nella giurisprudenza*, 2002, 73 con nota critica di Harald Ege), sul presupposto che la molestia morale fosse stata cagionata da una sola persona e non rispondesse ai requisiti della aggressione collettiva (tale essendo il *mobbing* in etologia), ha rigettato la domanda risarcitoria avanzata da una dipendente fatta oggetto di attenzioni da parte di un superiore, elaborando la massima di diritto, secondo la quale "il *mobbing* aziendale, per cui potrebbe sussistere la responsabilità contrattuale del datore di lavoro, è collettivo e comprende l'insieme di atti ciascuno dei quali è formalmente legittimo ed apparentemente

inoffensivo; inoltre deve essere posto con dolo specifico quale volontà di nuocere, o infastidire, o svilire un compagno di lavoro, ai fini dell'allontanamento del mobbizzato dall'impresa".

Si è detto in esordio che gli studiosi del mobbing (e, più modestamente, i giudici) viaggiano contromano e questo inevitabilmente comporta che l'assestamento sistematico sia progressivo e soggetto alla insidie degli incidenti di percorso.

La molestia morale è cosa propria di ogni contesto organizzato verticisticamente e che, quindi, prende corpo ovunque vi sia chi, per vocazione naturale o per organizzazione, sia posto in posizione di supremazia rispetto ad un altro.

Tutto si riconduce, in psichiatria ed in sociologia, al significato etologico: il branco che assedia il singolo per allontanarlo o più semplicemente per ridurlo alla ragione.

Questo, tuttavia, non vuol dire che la definizione sociologica possa mutarsi *tout court* nel diritto del lavoro o quantomeno che questa operazione possa fare il giurista, se non per la specificità definitoria che il fenomeno assume nei diversi contesti, quantomeno per il vincolo scientifico al dato normativo che deve connotare ogni ricostruzione accreditabile (scrive, al proposito, Harald Hege, *loc.ult.cit.*, che "è vero che l'etologo Konrad Lorenz usò il termine *mobbing* per indicare l'azione di aggressione e di espulsione di una comunità di uccelli nei confronti di un volatile appartenente ad un'altra specie e per questo sentito come intruso, ma è anche vero che la psicologia del lavoro non si occupa di ornitologia").

Nel nostro ordinamento giuridico esiste una norma del codice civile (art. 2087 c.c.) da sempre utilizzata per affermare la responsabilità datoriale per i danni alla integrità fisica del lavoratore ed, invece, rimasta in sonno per un tempo lunghissimo per la parte in cui affermava il diritto al rispetto della personalità morale del lavoratore; uno strano percorso, quello del 2087, vivacissimo per il danno fisico (e da ultimo biologico) ed appannato, se non del tutto spento, per la tutela del danno esistenziale, al punto che, come si sa, le prime pronunce in tema di molestie morali, ritenute come integranti una autonoma fattispecie di danno, risalgono alla fine degli anni novanta (v. le notissime Trib. Torino 16 novembre 1999, *Lav. Giur.*, 1998, 361 con nota di Santoro; Trib. Milano 9 maggio 1998, *ibid.*, I, 345; Trib. Forlì 15 marzo 2001, *Riv. Crit. Dir.Lav.*, 2001, 411; e da ultimo Trib. Pisa 25 luglio 2001, *Il lavoro nella giur.*, 2002, 91, nonché Trib. Pisa 3 ottobre 2001, *ibid.* 456 con nota di R. Nunin).

Le ragioni del lungo silenzio, a mio avviso, possono agevolmente attribuirsi alle pressanti priorità salariali che hanno connotato l'evoluzione del diritto del lavoro negli ultimi tempi, in tal senso dovendosi ritenere che quella della personalità morale, benchè immeritadamente, rappresenti una sorta di tutela di secondo grado, esperibile, in buona sostanza, in tempi di "vacche grasse", non potendosi revocare in dubbio che per i più venga prima la salute fisica, poi la paga e poi, risolte le prime due questioni, il rispetto della personalità. Senza condividere, tuttavia me ne faccio una ragione.

E dunque la nozione giuridica, che è la sola che ci interessa, deve essere ricondotta senz'altro, a parte i principi costituzionali ed europei, a questa disposizione che appronta una tutela diretta ed autonoma in favore di chi sia destinatario di comportamenti datoriali (o d'altri senza che parte datoriale se ne occupi) lesivi della *personalità morale*; norma senz'altro datata e per ciò solo indicativa che la tutela di cui ci occupiamo appartiene alla cultura giuridica della nostra comunità nazionale, come è testimoniato inequivocabilmente dal fatto che la previsione anticipa di qualche anno l'enunciazione del principio a livello costituzionale.

Alle parole, quando ci si cimenti nell'esegesi di una fonte normativa, occorre in primo luogo attribuire il significato proprio di esse, di tal che qui possiamo sicuramente dire che la *personalità morale* è sicuramente cosa diversa dalla integrità psichica, poiché la lesione della prima non comporta necessariamente il verificarsi della seconda. Quando l'art. 2087 c.c. obbliga il datore di lavoro a tutelare l'integrità fisica e la *personalità morale* opera una distinzione che non si risolve nel far riferimento alla patologia fisica da una parte ed alla patologia psicologica dall'altra, perché utilizza un termine ("*personalità*") estraneo al concetto di patologia, sicchè più correttamente deve ritenersi che nella espressione "integrità fisica" il legislatore abbia voluto ricomprendere anche l'*integrità* psichica (e quindi sostanzialmente ogni patologia che riguardi la sfera di *integrità* della persona), mentre nella espressione *personalità morale* non si sia voluto operare un necessario riferimento alla causazione di una malattia, ma si sia approntata una autonoma tutela delle condizioni esistenziali del lavoratore. Anche in medicina legale, infatti, la patologia psichiatrica, sul piano civilistico risarcitorio (e su quello sanzionatorio penale), è perfettamente equiparata alla malattia fisica

(si tratti di infortunio o di malattia professionale) e così sul piano dell'assistenza sociale, per esempio ai fini delle prestazioni di invalidità o del riconoscimento delle condizioni di *handicap*.

In definitiva la *lesione della personalità morale* è cosa diversa, anche ai fini risarcitori, rispetto alla *lesione della integrità psichica*, quest'ultima, eventualmente concorrente, rilevando ai fini del risarcimento reddituale e biologico e la prima, invece, ai fini del risarcimento del danno esistenziale (così in particolare Trib. Forlì 15 marzo 2001 e Trib. Pisa 25 luglio 2001, cit.).

Subordinare, infatti, il risarcimento del danno alle sole ipotesi in cui la molestia morale abbia causato una sofferenza psicopatologica significherebbe svuotare di ogni contenuto la norma (ed elidere l'obbligo) nei casi, non infrequenti, nei quali l'azione del *mobber*, pure lesiva della dignità del lavoratore e quindi della sua *personalità*, per ragioni di reattività individuale, non sia causativa di alcune lesione all'integrità del lavoratore; dunque mandando immune l'autore del comportamento vietato da ogni conseguenza sul piano risarcitorio, nonostante la violazione di un obbligo proprio del contratto di lavoro.

Se ne ricava una nozione autonoma del fenomeno rispetto alla diversa elaborata dalla scienza sociologica o psichiatrica, con la conseguenza della non mutuabilità della seconda ai fini del contenuto della prima, essendo, ovviamente del tutto irrilevante che il comportamento datoriale rispecchi quello "ornitologico" o più generalmente etologico e ben potendosi la fattispecie realizzare senza i connotati di una aggressione collettiva.

In tal modo sul punto può concludersi ritenendo che l'obbligo di tutelare anche la personalità morale del lavoratore può ritenersi violato non solo nei casi scientificamente apprezzati dalla sociologia del lavoro, ma al verificarsi di ogni attività, singola o collettiva, di pressione, di sopruso, di accerchiamento, di isolamento, di discriminazione o quant'altro si voglia, che sia idonea a ledere *la dignità umana della persona* in conseguenza di uno o più atti di gestione del rapporto di lavoro. Il relativo risarcimento potrà concorrere con quello reddituale e biologico (inteso, a mio giudizio, come solo danno alla vita di relazione) e con quello morale, ove il fatto sia in astratto qualificabile come fattispecie criminosa. La responsabilità datoriale - attiva od omissiva - sarà necessariamente contrattuale, con tutte le conseguenze in ordine all'onere della prova ed in ordine al termine prescrizione.

5) Le forme di manifestazione del mobbing in sociologia del lavoro.

La molestia morale , ancora in sociologia del lavoro, si atteggia con modalità ed intensità diverse, spesso dipendendo dal contesto nella quale si inserisce e dalla soggettività del mobbizzato. Esistono forme grossolane (si pensi alle molestie sessuali, agli insulti, ai comportamenti prevaricatori, alle discriminazioni palesi) e forme più "raffinate", teleologicamente più organizzate delle prime e quindi meno palpabili nella immediatezza; il *mobber*, infatti, può vincere la sua battaglia o per k.o. od ai punti , ottenendo comunque il medesimo risultato. Ma esiste, a mio giudizio, anche un *mobbing di sistema*, che si realizza con i connotati della immanenza le volte che il rapporto fra l'una e l'altra parte sia caratterizzato da precarietà: qui, infatti, il *mobber* non è costretto a ricorrere a forme evidenti od anche striscianti di pressione, perché , per così dire, la potenzialità aggressiva è *in re ipsa*, e sta nel fatto di non poter obiettivamente disporre di alcuno strumento di reazione, a meno di non sacrificare ad un moto di dignità un possibile percorso professionale. E' *mobbizzato* per definizione il lavoratore in prova, il lavoratore a termine, il lavoratore interinale, quello a contratto di *leasing*, in genere quello che presta la sua opera in unità lavorative dove non esistono strumenti di stabilità reale e pertanto rimane assoggettato, anche *volente domino*, alla necessità di conservare il lavoro e dunque di non dispiacere a chi glielo procura (è questa la ragione in base alla quale la Corte Costituzionale, in uno dei suoi primissimi interventi, ha stabilito che la prescrizione non corre in costanza di rapporto di lavoro se questo non gode di stabilità).

Vi è, poi, un ulteriore livello, che è quello di chi è *mobbizzato* e non solo non sa di esserlo ma anzi è convinto di non esserlo e finisce per spendere quasi positivamente questa sua condizione. Basta pensare a quanti lavoratori, specie ad un certo livello professionale, denunciano una tale compenetrazione nel loro ruolo da averlo addirittura identificato con la loro esaustiva funzione umana fino a confinare quest'ultima nell'unica pervasiva finalità di rendere un servizio all'azienda. Questo fenomeno, assai frequente nelle realtà nostrane, è supportato mediaticamente (e dunque con strumenti di subdola persuasione) dall'immagine

positiva dell'uomo- *manager, top manager*, capace di assorbire con disinvoltura il disagio del fuso orario, che parla un inglese perfetto (anzi che *pensa* in inglese) e che impartisce ordini dal suo palmare dall'una all'altra parte del mondo. Si tratta di soggetti che hanno perso la loro identità umana e la consapevolezza di essere blanditi con stimolanti *fringes benefits* al solo fine di rendere il solito servizio a chi li paga; che non sanno neppure chi è il loro padrone perché il padrone non ha volto, e che al mattino possono aver lavorato per una compagnia ed al pomeriggio per un'altra, sicché hanno perso ogni riferimento di concretezza, ogni possibilità di *identificare* la loro controparte, sempre più rarefatta e meno palpabile e che, dunque, coincide con *il lavoro in sé*. Si tratta del quasi mistico "Grand. Lup. Man.", il "Direttore megagalattico" delle felice serie cinematografica fantozziana, non a caso allocato in ambienti sempre posti all'ultimo piano, vietati o inaccessibili ai più, una sorta di *noumeno* incontaminato, privo di una reale identità, sempre tale, produca scarpe o pacchetti finanziari (poiché, in realtà egli produce comunque *lavoro*).

Qui il problema è della scelta dei modelli, come al solito condizionata dall'altalenante affermazione della cultura dell'essere o dell'avere; scelta quasi mai libera, perché conseguenza ineluttabile di operazioni culturali imposti dai dominanti, oggi proposte con successo da chi enuncia l'opzione di affidare a meccanismi aziendali, comunque produttivi, ogni profilo di realizzazione della persona, in linea con il neomaterialismo liberista che consolida il convincimento dei più forti ed affascina i progetti dei più deboli. La predicata diffusa potenzialità di crescita professionale, la prospettiva imprenditoriale per tutti, unitamente alla enfattizzazione delle capacità del singolo suggerisce, così, un percorso di vita guidato dall'ansia dell'affermazione ed alimenta le risorse del *mobber* cui si offrono mille occasioni per colpire la vittima inconsapevole. E non solo perché qui il *mobbizzato* si fa *mobber* nei confronti del suo possibile concorrente, in una sorta di lotta fratricida (quasi fra gladiatori) che finisce per elidere ogni istanza solidaristica ed ogni coscienza di appartenenza: un percorso di guerra durante il quale il più debole è destinato a soccombere, come *il soldato "Palladilardo"* in "Full metal jacket", marines goffo ed impacciato e per questo deriso che, come sappiamo, uccide il *mobber* e subito dopo si uccide.

6) La tutela giuridica del mobbizzato: il danno risarcibile e le soluzioni alternative.

Occorre, dunque, individuare un preciso discrimine fra il fenomeno giuridicamente rilevante ed il fenomeno giuridicamente neutro, poiché, come è ovvio, non tutto può essere portato davanti al giudice ed anzi molto rimane affidato a forme di tutela alternativa demandate alla maturazione della coscienza sociale: anche guardare in televisione tutti i giorni spettacoli mortificanti od espressione di subcultura da intrattenimento provoca dei danni, e spesso irreversibili, in special modo fra i soggetti meno protetti per età o per formazione, ed anche fumare è dannoso, così come è dannoso ingerire smodatamente proteine: ma qui vi è libertà di autodeterminazione, quantomeno formale, poiché è sempre possibile spegnere la televisione, smettere di fumare e mangiare verdure. Giustamente l'ordinamento giuridico se ne disinteressa.

In tal senso non ha sicuramente protezione quella forma di mobbing che in sociologia del lavoro chiamiamo *inconsapevole* quando il subirlo non derivi da una costrizione o da una pressante necessità, poiché ognuno è libero di scegliere *lo stile di vita* che più gli aggrada: semmai è un problema di educazione umana, da spendere in istanze diverse da quella giudiziaria (ricordo al proposito un bellissimo verso di Dino Campana: "*Fabbricare, fabbricare, fabbricare/ preferisco il rumore del mare/ che dice fabbricare, fare e disfare*").

Al giurista, ancorché attento al fenomeno in sé e quindi anche alla sociologia od alla psicologia del lavoro, deve interessare la fattispecie tutelabile e dunque quella che appaia riconducibile all'obbligo contrattuale di cui all'art. 2087 c.c., anche se non vi sono dubbi sul fatto che la *dimensione* del fenomeno giuridicamente apprezzabile (e dunque dell'area della tutela) dipenderà dall'approccio più o meno vicino a certe scelte che si affermerà in giurisprudenza ed anche se la lettura della norma codicistica dipenderà dalla misura con la quale l'interprete terrà conto dei principi costituzionali ed europei. Inevitabilmente il giudice attento al mercato né darà una interpretazione restrittiva e quello attento alla persona ne darà una interpretazione estensiva: ma questo è nell'immanenza della giurisdizione e vale per il *mobbing* così come per ogni altro istituto, specie quando, come il nostro, sia ancora poco collaudato.

Intanto, però, si possono isolare alcuni punti fermi, primo fra tutto quello che offre una lettura dell'art. 2087 c.c., nella parte in cui tutela l'integrità fisica, ispirata al principio della c.d. *massima sicurezza tecnicamente fattibile* (per tutte da ultimo v. Cass. 14 luglio 2001, n. 9601 nonché Cass 2 gennaio 2002, n. 5), che, come è noto, si traduce nell'obbligo datoriale di porre in essere quanto necessario al fine di tutelare la persona fisica del lavoratore ricorrendo a quanto di meglio la tecnica e l'esperienza possano offrire (v. sul punto in tema di obbligo di rimuovere la pericolosità oggettiva di un macchinario ancorché in regola con la normativa prevenzionistica, Cass. 14 luglio 2001, n. 9601 cit.).

Ragioni di sistematicità (poiché la protezione fisica e quella morale appartengono al medesimo enunciato normativo) e la già considerata derivazione costituzionale della tutela contro le molestie morali suggeriscono di ritenere che il medesimo principio possa trovare applicazione anche avuto riguardo ai comportamenti riconducibili alla nozione di *mobbing*, nel senso di dover ritenere obbligato il datore di lavoro ai medesimi contenuti di estrema attenzione anche per quanto concerne gli aspetti di protezione (meglio: di *non lesione*) della sfera morale del dipendente.

Questo, conseguentemente, comporta l'obbligo del datore di astenersi dal comportamento mobbizzante e di vigilare che tutti gli altri lo facciano, profilandosi, dunque, una responsabilità commissiva ed anche una responsabilità omissiva (né più e né meno come tradizionalmente si ritiene per l'obbligo di tutelare l'integrità fisica del lavoratore). Va da sé che la responsabilità omissiva, nelle fattispecie concrete, rappresenterà l'ipotesi maggiormente ricorrente dove si tratti di contesti lavorativi di una certa dimensione.

Fatta questa premessa occorrerà dire del possibile "concorso" della fattispecie risarcitoria con altre forme di tutela tipica o specifica che possano rinvenirsi nell'ordinamento e questo non solo al fine di isolare compiutamente e sistematicamente la nozione di *mobbing* tutelabile ma anche allo scopo di spiegare le ragioni di una possibile tutela risarcitoria nell'evenienza di singoli atti, in sé leciti, ma teleologicamente riconducibili alla figura che ci occupa.

Qui, ovviamente, non conta dire più di tanto sul fatto (in realtà fisiologico) della possibile rilevanza penale dell'atto mobbizzante, quando si tratti di violenza privata, di minacce, di ingiurie o di lesioni, se vi è nesso fra il percorso di molestie e l'insorgere di una malattia: si tratta, per così dire, di una forma di "concorso esterno" che non comporta mai la possibilità di un sovrapporsi di tutela. Al contrario sappiamo che l'ordinamento lavoristico conosce ipotesi risarcitorie (od addirittura inibitorie) che riguardino comportamenti in astratto mobbizzanti e che, sul piano sistematico, possono interferire con la tutela ex art. 2087 c.c.

A tale scopo, per quanto possa sembrare scontato, occorre riflettere su alcune premesse ed in particolare sulla necessaria distinzione fra tutto ciò che in qualche modo è riconducibile alla nozione di danno patrimoniale (o reddituale, se si vuole) e quanto, invece, non comporta alcuna diminuzione economica ma attiene ad una sfera diversa e solo con una "forzatura" è traducibile in un ristoro patrimoniale.

In tal senso, per esempio, può subito osservarsi come il c.d. danno alla professionalità (che rappresenta, nella evoluzione della tutela risarcitoria e nel relativo percorso giurisprudenziale, l'antenato del *mobbing*) sia un danno patrimoniale, poiché la professionalità ha rilevanza per il solo pregiudizio reddituale che può derivare dalla sua mortificazione e rileva solo in quanto comporta una diminuzione di valore nel mercato del lavoro: dunque, non attiene alla tutela della personalità *morale*.

Al giurista, allora, la figura del *mobbing* deve interessare per quanto essa abbia significato con riferimento alla integrità della sfera morale e non alla integrità della sfera patrimoniale: quando si versi in questa ultima ipotesi, infatti, il problema non sussiste, se non nei limiti in cui occorre fornire la prova di un nesso di causa fra il comportamento e l'evento. Nulla di nuovo, dunque, rispetto agli ordinari criteri di risarcibilità e di responsabilità. E' in tal senso che il c.d. lavoro stressante è ritenuto ragione di responsabilità del datore di lavoro (da ultimo Cass. 2 gennaio 2002, n. 0005; Cass. 29 novembre 1999, n. 13340), quando sia ragione di una patologia fisica o psichica e dunque di una diminuzione della capacità reddituale. Ma non si tratta di *mobbing*.

Non vi è, dunque, alcuna interferenza fra le ragioni di tutela della *personalità morale* e l'eventuale rilevanza del fatto in ambito diverso (per esempio penale) od in ambito civilistico ma al fine di accertare e quantificare il danno patrimoniale o lo stesso danno alla vita di relazione: in entrambi i casi, infatti, non si tratta di tutelare la personalità morale del lavoratore ma il pregiudizio patrimoniale e quello alla vita di relazione.

Le possibile interferenza, allora, sono limitati ai casi di apparente concorso fra alcune forme di tutela specifica e la clausola generale (art. 2087 c.c.), in particolare con alcune forme di tutela previste dallo Statuto dei Lavoratori: qui esiste una serie di prescrizioni, per lo più sanzionate penalmente, poste a salvaguardia della "libertà e della dignità del lavoratore", in particolare un divieto di interferire nella libertà di opinioni (art. 1), di utilizzare obliquamente le c.d. guardie giurate (art. 2), di utilizzare personale di vigilanza non noto ai lavoratori (art. 3), di controlli a distanza (art. 4), di procedere ad accertamenti sanitari con personale diverso da quello pubblico (art. 5), di abusare delle visite personali di controllo (art. 6), di acquisire notizie sulle opinioni politiche e culturali del lavoratore (art. 8). Esiste, poi, una norma (art. 9) che anticipa (come spesso succede) le prescrizioni europee (poi tradotte nel d.lgs. n. 626 del 1994) disponendo l'istituzione di rappresentanze dei lavoratori per il diritto al controllo della applicazione delle norme di sicurezza.

Non vi è, infatti, dubbio che la subdola richiesta di informazioni sulla vita personale o l'abuso degli accertamenti sanitari possono comportare un obbligo risarcitorio ex art. 2087 c.c. ancorché esistano delle tutele specifiche *nominatim* previste e che, dunque, vi sia un possibile concorso di diversi strumenti di tutela per lo stesso fatto.

Il possibile conflitto può risolversi attraverso una corretta riflessione sul contenuto della fattispecie, intendendo quella generale di cui all'art. 2087 c.c. e quelle specifiche di volta in volta previste (per esempio violazione dell'art. 8 dello Statuto dei lavoratori). La fattispecie tutelata dall'art. 2087 c.c. è quella della *lesione (meglio: omessa tutela) della personalità morale*, mentre, di norma, oggetto della fattispecie tutelata dalle singole disposizioni protettive è, di volta in volta, la tutela del diritto alla libera determinazione, a non essere soggetto a controlli occulti, ecc. Occorrerà allora verificare se al di là della violazione di un obbligo specifico (per esempio attraverso una indagine sulle opinioni politiche o religiose o sindacali) si possa configurare *anche* una forma di omessa tutela della personalità morale. La questione, tuttavia, è subito risolta se si riflette che oggetto della tutela ex art. 2087 c.c. è il pregiudizio *esistenziale* e dunque essa potrà e dovrà sempre concorrere con le diverse forme di intervento, anche inibitorie. Ciò, come vedremo, rappresenta la soluzione definitiva del problema ma anche il suo limite intrinseco, poiché, come è noto, non è semplice immaginare una forma di restaurazione che sia effettivamente apprezzabile sul piano del rispetto della personalità al di là della "solita", più o meno corretta, monetizzazione del ristoro.

La rivalutazione delle forme di tutela del danno esistenziale (v. ampiamente in *Il danno esistenziale, una nuova categoria della responsabilità civile*, a cura di Cendon e Ziviz, Giuffrè, Milano, 2000), non solo in sede lavoristica, ma in genere nel sistema civilistico, preme verso la parallela ed inevitabile individuazione di forme alternative di risarcimento (meglio: di intervento), sicuramente ad un livello diverso e più incisivo rispetto al tradizionale criterio di liquidazione del danno, trattandosi, come abbiamo visto, della sfera morale del soggetto-lavoratore e non della sua integrità fisica o psichica. Non si tratta, in buona sostanza, di risarcire le conseguenze patrimoniali e relazionali conseguenti ad uno stato patologico che cagioni la diminuzione della capacità del soggetto, ma di impedire che la posizione di immanente supremazia di un soggetto su un altro sconfini in comportamenti irrispettosi della personalità. Di tal che più che a forme risarcitorie, *post factum*, occorrerà pensare a forme inibitorie, dotando il giudice (ma anche in prime battute gli organi preposti alla tutela in fabbrica della sicurezza, od ad organi terzi, che abbiano la connotazione della *authority*, tutto essendo possibile in questa fase) di strumenti di effettività che consentano la immediata cessazione dei comportamenti mobbizzanti (similmente a quanto succede nel campo delle relazioni sindacali con lo speciale strumento di cui all'art. 28 s.l.). C'è da chiedersi, infatti, se di *danno* si tratti, secondo la nozione tradizionalmente acquisita nel nostro ordinamento o quantomeno se sia indispensabile che *un danno* in senso tradizionale ci sia, si sia effettivamente realizzato, per incanalare l'accesso alla giustizia del mobbizzato; o se non piuttosto si configuri un precetto di civiltà le cui conseguenze sanzionatorie prescindano dal pregiudizio e debbano meglio e più efficacemente operare sul piano della dissuasione, attraverso la potestà inibitoria affidata al giudice od al terzo (o, se si vuole, all'organo paritetico): e dunque se non sia più efficace una sorta di *sanzione civile* (tutta da immaginare nella sua entità, nelle modalità di applicazione, ecc.) che sortisca l'effetto principale che è tutto, o quasi, nella prevenzione.

O comunque se non sia più rispondete alla natura del *danno* una forma risarcitoria presuntivamente determinata (e possibilmente affidata nella sua graduazione alle parti

collettive od al contraddittorio interno sulla sicurezza ex d.lgs. n. 626/1994), come si fa per i licenziamenti illegittimi attraverso la monetizzazione del danno nelle quindici mensilità di cui all'art. 18.

Questo conferirebbe criteri di certezza destinati in primo luogo ad attenuare il concorso di danni, sempre possibile quando da un unico comportamento derivi il risarcimento patrimoniale, biologico, morale ed esistenziale e nel contempo consentirebbe di affidare il risarcimento ad una dimensione "credibile" che varrebbe sicuramente a conferire dignità sistematica alla non semplice costruzione di questo istituto ontologicamente dai confini molto labili.

Intanto tutti potremmo cominciare con il ripudiare alcuni termini, oggi di gran moda: e chiamare il lavoratore *lavoratore* e non *capitale umano*, quelli che lavorano in *sottordine* *i collaboratori* e non *i sottoposti*, i lavoratori in mobilità *lavoratori* in via di licenziamento e non *eccedenze*, i lavoratori interinali *lavoratori comandati* e non *lavoratori in affitto*. E questo sarebbe già qualcosa.

7) **Appendice psichiatrica.**

Per completezza di informazione, qui di seguito si offre al lettore una appendice psichiatrica curata dalle dd.rr. Carmassi e Taponecco, entrambe collaboratrici alla Cattedra di Psichiatria dell'Università di Pisa.

Il termine *Mobbing*, coniato da K.Lorenz nel 1963 nell'ambito dell'etologia con il significato di *attacco collettivo di una moltitudine di animali più deboli nei confronti di un animale più forte, il predatore*, deriva dall'inglese "to mob" ed indica "l'assalto".

H. Leymann, nel 1984, utilizzò il termine coniato da Lorenz, e lo trasferì in ambito strettamente lavorativo. In Svezia, infatti, Leymann (Leymann, 1990) sollevò il problema e portò il *Mobbing* all'attenzione del mondo della medicina oltre che dell'opinione pubblica (Leymann, 1984), per primo applicando questo termine ad un nuovo disturbo che aveva osservato in alcuni impiegati e operai svedesi sottoposti ad una serie di traumi psicologici sul luogo di lavoro. Leymann definì questo fenomeno come "la particolare forma di vessazione esercitata nel contesto lavorativo, il cui fine consiste nell'estromissione reale o virtuale della vittima dal mondo del lavoro".

Gradualmente la fitta rete di relazioni tra il *mobbing* le sue cause e le sue conseguenze venne chiarita. Alle successive ricerche, condotte soprattutto in Scandinavia da Leymann e pubblicate nell' *European Journal of Work and Organizational Psychology* (in *Einarsen e Skogstad*, 1996), e nei Paesi dell' Europa Nordoccidentale da H.Ege, M.F.Hirigoyen e altri Autori, si affiancarono studi di notevole rilevanza provenienti da tutte le nazioni europee e extraeuropee (Adams, 1992; Kaucsec e Simon, 1995; Lennane, 1996; Vartia, 1996; Marais-Steinmann e Herman, 1997).

Una prima svolta negli studi sul *mobbing* si ebbe nel 1999 con S.Zapf, il quale iniziò a focalizzare l'attenzione sulla personalità della vittima e a sostenere l'ipotesi che fosse questa a scatenare l'aggressività da parte del mobber, attribuendo quindi una rilevante importanza al temperamento pre-morboso della stessa. E' proprio con questo Autore che lo studio del fenomeno inizia ad interessare l'ambito medico ed in particolare la psichiatria che più di altre branche risulterà da questo momento in poi coinvolta.

Questa teorica, introdotta da Zapf e incentrata sulla condizione psichiatrica pre-morbosa della vittima, venne decisamente abbandonata grazie alla rivalutazione degli studi di Leymann del 1996 (Leymann,1996), di R.Gilioli nel 2000 (Gilioli, 2000), e di Hirigoyen nel 2000 (Hirigoyen, 2000). Questi Autori, che rappresentano tuttora le maggiori autorità in ambito nazionale e internazionale in materia di *mobbing*, svolsero ricerche basate su studi empirici orientati a valutare la maggiore importanza dei fattori situazionali rispetto alle caratteristiche di personalità della vittima che potevano altresì svolgere un ruolo rilevante nelle fasi successive, allorché il *mobbing* si sia già innescato, con l'eventuale ruolo di giustificazioni retroattive.

Lo stesso Leymann (Leymann, 1996) cercò di sottolineare le caratteristiche di personalità della vittima più frequenti, quali tratti ansiosi e depressivi, che sembrano comunque essere conseguenti al *mobbing* e non antecedenti ad esso. Egli sostenne che le caratteristiche delle persone interessate dal *mobbing* fossero dovute solo ad una serie di sfortunate coincidenze.

Per quanto riguarda l'ambito lavorativo italiano, Ege ebbe il merito di individuare per primo le caratteristiche del fenomeno nel nostro Paese (Ege, 1996), e, con lui, Gilioli intuì come anche in Italia vi fossero numerose condizioni inquadrabili come *mobbing* che in realtà venivano

archivate come disturbi di diverso genere e trattate in termini altrettanto inappropriati (Gilioli, 1999; Gilioli e coll, 2001). In particolare, in accordo con le asserzioni di Leymann, Ege sottolineò successivamente l'importanza di incentrare l'attenzione sul ruolo del *mobbing* e sulla sua finalità distruttiva sulla personalità morale e sull'integrità fisica della vittima.

Il crescente interesse verso questo fenomeno ad oggi presente nei vari paesi occidentali, si spiega attraverso la considerazione che un problema rilevante nella società moderna, non sia più rappresentato solo dalla violenza fisica, presente, ma in misura minore rispetto al passato, bensì dalla violenza psicologica, più sottile e frequente. La violenza psicologica si riscontra all'interno di società, di gruppi, e ovunque si instaurino delle relazioni umane, con lo scopo, ad esempio in ambito lavorativo, di ottenere il maggior controllo dei sottoposti e perciò l'incremento in produttività, senza il rispetto delle conseguenze psicofisiche degli stessi. Il fenomeno, perciò, si definisce come di quella forma "di comunicazione ostile ed immorale diretta in maniera sistematica da uno o più individui (mobber o gruppo di mobber) verso un altro individuo (mobbizzato) che si viene a trovare in una posizione di mancata difesa" (Leymann, 1990); allo stesso modo come "un processo di comunicazioni e di azioni conflittuali tra colleghi o tra superiori in cui la persona attaccata è messa in una posizione di debolezza e mancanza di difese, aggredita direttamente e indirettamente, da una o più persone con aggressioni sistematiche, frequenti e protratte nel tempo il cui fine consiste nell'estromissione, reale o virtuale, della vittima dal luogo di lavoro." (Ege, 1998). Il concetto di *mobbing* si identifica in aggressione psicologica, ma anche biasimo, umiliazione, manipolazione; è un trauma, che, attuato in ambito lavorativo, si protrae nel tempo attraverso una serie di regole e che si concentra su di un soggetto in una situazione di inferiorità strategica.

La centralità del lavoro nella società moderna spiega come negli ultimi anni il *mobbing* abbia suscitato interesse da parte di diversi ambiti della medicina come la Medicina Legale, la Medicina del Lavoro ed in particolare della Psichiatria, che hanno fornito un notevole impulso allo studio di questo fenomeno.

Recenti pubblicazioni di R.Gilioli (Gilioli e coll, 2001) e di M.G.Cassitto (Cassitto, 2001) nelle quali si definivano le conseguenze psicopatologiche sviluppate dalle vittime del *Mobbing*, come quadri appartenenti ai Disturbi d'Ansia, attribuiscono allo psichiatra e alla perizia medico-legale un ruolo fondamentale.

Questo recente interesse circa il *mobbing* da parte della scienza medica sta lentamente equilibrando quello che invece, già da tempo, gli era stato riservato dal mondo giuridico. La spiegazione di questo ritardo sta nell'impossibilità di eseguire, come di consueto richiesto dalla ricerca clinica, indagini epidemiologiche su grandi numeri, e questo a causa della troppo recente sensibilizzazione e del difficile inquadramento nosografico-clinico del fenomeno che ci occupa.

Gli studi psichiatrici hanno perciò riassunto i principali fattori eziopatogenetici distinguendoli in

- cause soggettive, dove l'attenzione si focalizza sui protagonisti del , vale a dire mobber e mobbizzato, come sostenuto da studiosi quali Leymann e Field (Leymann, 1992; Field, 1996).
- cause oggettive, dove l'attenzione si incentra sulle condizioni socio-culturali che stanno alla base del *mobbing*, come sostenuto da Ege e McCarthy (Ege, 1997; Mc Carthy, 1996).

I diversi Autori hanno però sviluppato ipotesi diverse per quanto riguarda la prevalenza del ruolo dell'uno o dell'altro. In particolare, Heinz Leymann (Leymann, 1992), sostenne l'Approccio vittimista secondo il quale il *mobbing* era prima di tutto un problema della vittima, ovvero una malattia che la vittima contraeva sul luogo di lavoro. Quindi il mobbizzato è visto come un paziente da ascoltare, per comprendere se si tratti di normali conflitti d'ufficio o di vero *mobbing*, e al tempo stesso un paziente da curare a causa dei danni mentali, psicosomatici e sociali risultati dalle azioni mobbizzanti. Il limite di questo primo modello sta nell'estrema rigidità posta dall'autore circa il segmento temporale necessario per poter parlare di *mobbing* (un episodio a settimana, per almeno 6 mesi), inaccettabile se si ipotizzano condizioni con frequenza di violenza giornaliera molto più elevata, ma di durata complessiva minore (Leymann, 1992).

Tim Field, sostenne l'Approccio colpevolista totalmente incentrato sul "bullo" che personifica la causa stessa del *mobbing*. Al mobber, Field, attribuisce un disturbo ossessivo-compulsivo e

un disturbo della personalità congenito, rifacendosi alla teoria della francese Marie-France Hirigoyen, autrice de "Le Harcelement morale" (Hirigoyen, 2000) che dice dei mobbers come di " narcisisti perversi". Field attribuì ai tiranni un disturbo mentale che li rende socialmente pericolosi, sociopatici; parlò di loro come di *social bullies*, i quali, esattamente come *serial killer*, sarebbero mossi da una forza incontrollabile a cercare sempre nuove vittime da violentare psicologicamente, e per i quali si dovrebbero attuare misure tutelari del tutto simili a quelle per i serial killer (Field, 1996). La limitazione di questo modello sta nell'assunzione di un determinismo genetico che predisporrebbe alcuni a commettere *mobbing* e altri alla vittimizzazione: si asserirebbe così la presenza di una razza dominante e una razza perdente (Casillo, 2000);

Harald Ege, ricercatore tedesco specializzato in Psicologia del Lavoro, sostenne un Approccio culturale, secondo il quale prima di tutto si ha *Mobbing* solo nei paesi industrializzati mentre nei paesi più poveri la fine violenza psicologica lascia spazio ad una più pesante violenza di natura fisica. Merito di Ege è l'approfondimento del fenomeno, in relazione alle caratteristiche socioculturali dei singoli Paesi. Il contesto culturale, che rende tra loro dissimili i vari paesi, è infatti composto da diversi fattori: l'importanza del lavoro all'interno della vita umana, la competitività sul luogo di lavoro, il livello di aggressività giudicato tollerabile, la presenza di "ammortizzatori sociali" quali famiglia e servizi pubblici di assistenza, e l'apertura alla diversità e alla multiculturalità (Ege, 1997). La difficoltà nel delineare i diversi aspetti per ogni realtà limita solo in parte l'attuazione e l'accettazione di questo modello che sicuramente più degli altri soddisfa i bisogni di chiarezza e definisce linee guida più valide (Casillo, 2000).

Paul McCarthy (Mc Carthy, 1995), attualmente docente presso la Griffith University di Brisbane, sostenne l'Approccio della violenza organizzativa, secondo la quale la causa del *mobbing* risiede nelle modificazioni realizzatesi nel contesto economico più che in quello culturale, dipendendo dalle modificazioni tecnologiche, commerciali e finanziarie, dal bisogno di ridurre i costi dei lavoratori, aumentandone la produttività attraverso contratti più flessibili e meno vincolanti il datore di lavoro, attraverso impieghi più precari, formazione continua, lavoro di squadra ma con annullamento della individualità e della capacità del singolo.

La psichiatria volle inoltre chiarire le modalità di attuazione del *mobbing*, al fine di facilitarne il riconoscimento e, di conseguenza, il trattamento.

Leymann nel 1990 (Leymann, 1990) definì per primo una classificazione delle azioni mobbizzanti svolte dal/i mobber/s verso le loro vittime e le suddivise in 5 categorie:

1. Attacchi ai contatti umani: si agisce sulla possibilità di comunicare impedendo al mobbizzato di parlare, comunicare ed incontrarsi con i colleghi.
2. Isolamento sistematico fisico e psicologico.
3. Cambiamento delle mansioni: dequalificazione, esautoramento, sottoutilizzo o sovrautilizzo.
4. Attacchi alla reputazione professionale e privata: il lavoratore è screditato e stigmatizzato in un ruolo professionale negativo.
5. Attacchi alla salute: assegnazione di incarichi pericolosi, minacce, violenza fisica.

E', però, importante puntualizzare che il *mobbing* è un insieme di strategie, atteggiamenti e azioni mirate alla distruzione di una vittima; è un processo in continua trasformazione, e tutt'altro che fenomeno stabile, perciò gli esperti svedesi e tedeschi prima, e italiani poi, hanno cercato di definirne gli stadi, per capirne così i metodi e le prerogative.

Lo stesso Leymann (Leymann, 1990) individuò nel suo modello ormai famoso, una evoluzione cronologica del conflitto presente nel *mobbing* distinguibile in 4 fasi.

1. Conflitto latente: si esprime attraverso piccoli contrasti quotidiani finì a se stessi, che, se non risolti, possono costituire la base sulla quale il *mobbing* può svilupparsi (il *mobbing* peraltro non è ancora riconoscibile in questa fase).
2. Conflitto mirato: inizia il conflitto vero e proprio, non più occasionale ma mirato e tra due specifiche persone: il mobber e il mobbizzato (compaiono i primi sintomi di una malattia psicosomatica).
3. Conflitto pubblico: la situazione conflittuale adesso è visibile a tutti, si ha un aggravamento delle condizioni psicologiche e psicofisiche del soggetto le cui conseguenze si traducono spesso in assenze prolungate per malattia e abbassamento della qualità di prestazione.
4. Espulsione anticipata dal mondo del lavoro: per malattia, trasferimento, liquidazione, prepensionamento, autolicensing e licenziamento.

Questo modello ha trovato ampia applicazione nei Paesi Scandinavi, ma gli studiosi della Psicologia del Lavoro italiani (Ege, 1998) hanno riscontrato la necessità di una revisione in funzione della diversa realtà socio culturale del nostro paese. La revisione più accreditata è quella di Ege, che ha sottolineato due aspetti peculiari e distintivi del *mobbing* italiano:

- la situazione lavorativa e la realtà sociale italiana estremamente diverse da quelle nord europee rendevano il modello troppo vago e impreciso;
- la presenza di un *Doppio Mobbing*, ossia le ripercussioni del *mobbing* sulla vita privata e familiare della vittima a causa del ruolo che la stessa occupa nella società italiana (Ege, 2001).

Per queste motivazioni Ege nel 1998 modificò il modello svedese alle esigenze italiane, ottenendone un ampliamento con 6 fasi delle quali la prima detta pre-fase o Condizione zero, ne rappresenta l'indiscutibile presupposto.

- Condizione zero: pre-fase, nota in Italia ma del tutto sconosciuta nei paesi Scandinavi; questa conflittualità non è *mobbing* ma è terreno fertile al suo sviluppo. Si tratta di un conflitto generalizzato del "tutti contro tutti", senza una vittima cristallizzata. Si manifesta attraverso banali diverbi d'opinione, discussioni, piccole accuse e ripicche, manifestazioni del classico tentativo di emergere rispetto agli altri. Aspetto fondamentale è la mancanza della volontà di distruggere, ma solo quella di elevarsi sugli altri.

1° Fase: conflitto mirato

2° Fase: Si individua l'inizio del *Mobbing*

3° Fase: Si individuano i primi sintomi psico-somatici

4° Fase: Compaiono errori ed abusi da parte dell'amministrazione del personale

5° Fase: serio aggravamento della salute psico-fisica della vittima

6° Fase: Si verifica l'esclusione dal mondo del lavoro: è l'esito ultimo che può prendere la forma di un licenziamento, autolicenziamento, pre-pensionamento, ma che può anche arrivare a condotte auto e eterolesive.

Nonostante il bisogno di adattare i modelli descrittivi delle fasi del *mobbing* ai diversi contesti nazionali, ciò in cui si trovano in accordo studiosi di diversi Paesi è il modello comportamentale della vittima: ovvero il processo di persecuzione del mobbizzato che procede secondo criteri scanditi e definiti che delineano una spirale costante dove :

Inizio: nelle prime fasi è presente solo una normale situazione conflittuale. Le azioni negative non sono ancora attuate con regolare frequenza e la persona si trova oggetto di episodi apparentemente insignificanti e prende alla leggera "frecciate e scherzi di cattivo gusto" (Hirigoyen, 2000).

Autocolpevolizzazione: la persona è soggetta ad attacchi sempre più insistenti e frequenti. La sua reazione è di stupore ed incredulità di fronte a ciò che le sta accadendo e cerca disperatamente di scoprire la causa e di risolvere il conflitto. Nella frenetica ricerca di quale sia la ragione, la causa dell'ostilità cui è sottoposto, l'unica spiegazione che riesce a trovare è se stesso, ignorando completamente altre possibili cause di tipo situazionale. "La vittima si chiede in che cosa, quando e dove ha sbagliato nell'attività professionale o nei rapporti con colleghi" (Gilioli, 2000).

Solitudine: la persona ne è sopraffatta, di fronte alla terribile realtà che la circonda e al vuoto sociale in cui è stata spinta. Il gruppo sembra non voler aver contatti con lei, né personali, né professionali e nessuno sembra, al tempo stesso, di accorgersi e di ammettere questo isolamento; nessuno sembra volerle fornire alcun supporto. Il sentimento di solitudine si estende anche al vissuto di unicità della propria esperienza, la vittima crede che a nessuno sia capitato o stia capitandola stessa cosa, crede di esserne la sola persona ad esserne vittima al mondo (Bassino, 1999).

Anestesia reattiva: la vittima è oggetto di una vera e propria persecuzione; il *mobbing* è in atto e la vittima si trova in una condizione inerme, senza più forze; l'asimmetria del potere, la disparità è ormai evidente. Il mobbizzato non ha armi per combattere, non ha un testimone, né alcuna prova tangibile a dimostrazione di ciò che gli sta accadendo. Il primo passo è la depersonalizzazione: "non si muore direttamente per tutte queste aggressioni, ma si perde una parte di sé" (Hirigoyen, 2000).

La psichiatria riuscì, attraverso analisi epidemiologiche, nel consentito dalla recente scoperta del fenomeno, a spostare la propria attenzione dalle strategie e dalla cronologia di *Mobbing* ai soggetti interessati dallo stesso, definendone tratti di personalità e complicità cliniche, inquadramento diagnostico e approccio terapeutico.

Il processo di violenza psicologica, quale è il *mobbing*, si svolge infatti attraverso due figure chiave, l'artefice e ideatore dei soprusi, cioè il *mobber*, e la vittima designata, cioè il mobbizzato. Per entrambi, grazie agli studi di Leymann (Leymann, 1990), alle pubblicazioni di Hirigoyen (Hirigoyen, 2000), e alle opere di Ege (Ege, 1996) e Gilioli (Gilioli e coll, 2000) si sono tracciate linee guida che ne descrivono i caratteri principali.

Il *mobber*, come emerge dagli studi del Manuale Statistico e Diagnostico dei Disturbi Mentali (DSM-IV, 1994), si distingue per uno spiccato egocentrismo, un'immagine di sé come persona unica, potente, che ritiene che tutto gli sia dovuto; in particolare si evidenzia un'ammirazione incondizionata per se e una tendenza a stabilire con gli altri un rapporto esclusivamente utilitaristico, risultando perciò totalmente privo di capacità empatica. In un rapporto di lavoro, per questo genere di persona, qualunque cosa succeda è sempre colpa dell'altro, talvolta con spunti paranoicali per cui esisterebbe nella vittima una volontà di nuocere e non viceversa.

Per la *vittima*, al contrario, non emerge una sola tipologia, poiché può essere un soggetto in una situazione di dipendenza dal *mobber*, un suo pari, o addirittura un suo superiore; in ogni caso la dipendenza da questi si manifesta come dipendenza di tipo psicologico, data l'abilità del *mobber* nell'individuare la fragilità, gli aspetti deboli della personalità del mobbizzato e nel far leva, appunto, su questi.

Il mobbizzato è un uomo responsabile, motivato a ben fare, ordinato, scrupoloso, sensibile tanto ai riconoscimenti quanto alle critiche, con uno spiccato senso di giustizia morale e integra, indole mite, elevato senso del dovere e desiderio di raggiungere gli obiettivi lavorativi preposti; in poche parole sono i migliori nel loro campo: i "primi della classe". Sono coloro che i superiori di un'azienda notano più facilmente, ma sono anche quelli che più spesso infastidiscono i diretti superiori ed i colleghi proprio per la loro efficienza. Il mobbizzato può anche essere una persona che, per un motivo o per un altro, non gode di una buona reputazione tra i colleghi, finendo per essere designata a capro espiatorio sul quale far ricadere gli insuccessi aziendali

Gli studi più recenti sostengono l'ipotesi che gli effetti psicopatologici del *mobbing* riportati dalla vittima non siano imputabili ad eventuali particolari tratti personologici presenti nel soggetto prima dell'instaurarsi delle problematiche lavorative, come veniva precedentemente affermato (Field 1996; Zapf, 1999;), negando così un ruolo rilevante del temperamento premorbo. Secondo questi ultimi studi infatti, sono i fattori situazionali correlati all'azione mobbizzante ad essere determinanti nello sviluppo dell'alterazione del benessere psico-fisico del soggetto e non la personalità premorbo che può eventualmente essere modificata come esito finale dell'azione mobbizzante (Giglioli 2000, Hirigoyen, 2000).

In tutte le vittime di *Mobbing* si riscontrano infatti ripercussioni sulla salute psicofisica che si manifestano con lo sviluppo di numerosi sintomi. Questi ultimi sembrano però derivare sostanzialmente da tre ordini di cambiamento che sono individuabili in tutti i soggetti (Ege, 1998):

- 1) Variabilità Equilibrio Socio-Emotivo: il tono dell'umore evidenzia un'alternanza di reazioni depressive a reazioni di rabbia, ansia, pianto, ossessività ideativa che continua a ripercorrere gli aspetti salienti di quanto accade quotidianamente, episodi critici d'ansia nell'affrontare il quotidiano, disinteresse per ogni aspetto familiare e sociale. Alla reattività iniziale, il soggetto, in seguito, sostituisce anestesia reattiva, aggressività non agita, talvolta auto-diretta.
- 2) Variabilità Equilibrio Psico-fisico: spesso è presente una somatizzazione del malessere interiore che si estrinseca con tachicardia, cefalea, nausea, vomito, ulcera e gastrite, ipertensione, aritmie, etc.
- 3) Variabilità Comportamento Manifesto: in eccesso o in difetto per ciò che riguarda il comportamento alimentare, il potus, l'attività sessuale, l'abuso di sostanze e la tendenza alla passività o alla attività.

I soggetti perciò, sviluppano frequentemente una sintomatologia ansiosa fino ad arrivare ad attacchi di panico ripetuti, con condotte di evitamento. Spesso tale quadro è accompagnato da flessione timica, fino ad episodi depressivi maggiori che, in una percentuale di certo non irrilevante, può portare lo stesso verso condotte autolesive fino all'ideazione strutturata di suicidio (Ege, 1998).

I prodromi sono frequentemente inabilitanti, e spesso anticipano ma soprattutto accentuano la malattia, tra questi ricordiamo una importante alterazione del ritmo sonno-veglia con

frequenti incubi, perdita della libido, astenia e facile faticabilità fino alla Sindrome della Fatica Cronica. I soggetti di solito, quale che sia il loro temperamento, sono accomunati da facile irritabilità.

Oggi, gli autori concordano nell'affermare che l'insieme della sintomatologia riferita dai soggetti, in riferimento al DSM IV, identifica un quadro psicopatologico che risponde ai criteri dei Disturbi d'Ansia (Cassitto, 2001). I quadri rilevati non discostano da quanto è possibile riscontrare in soggetti che, per problematiche psicoaffettive o per traumi fisici o emozionali, avessero risentito delle situazioni di vita e reagito con disturbi riconducibili alle patologie della sfera ansiosa. I dati della letteratura discordano su quale particolare Disturbo d'Ansia possa essere individuato (Cassitto, 2001), e se il Mobbing sia inquadrabile come Disturbo dell'Adattamento (DDA), Disturbo post-traumatico da stress (DPTS) o Disturbo Acuto da Stress (DA): i ricercatori della Clinica del Lavoro di Milano lo inquadrano come Disturbo dell'Adattamento collocando il D.P.T.S al secondo posto per frequenza di diagnosi (Gilioli, 2000); al contrario i ricercatori del Centro di Osservazione di Napoli sottolineano come i casi analizzati siano prevalentemente "inquadrabili" come D.P.T.S, nonostante nelle prime fasi del disturbo, sia possibile parlare di Disturbo Acuto da Stress considerandolo come il possibile esordio del D.P.T.S. La persistenza del fattore mobbizzante determina la progressione del quadro da Disturbo acuto da Stress a DPTS con perdita dei potenziali caratteri di reversibilità a favore di una cronicizzazione (Gilioli e coll, 2001).

L'esperienza in corso presso la Clinica Psichiatrica dell'Università di Pisa conferma la teoria prevalente in letteratura e interpreta il mobbing come un Disturbo d'Ansia e nello specifico, come un DPTS proponendone un trattamento terapeutico, secondo uno schema rilevatosi efficace.

Il termine D.P.T.S, e le caratteristiche principali di questo disturbo sono state proposte dall'American Psychiatric Association nel 1980 con il DSM-III, per riunire sotto un'unica dizione tutti i quadri successivi all'esposizione a traumi, shock, eventi non usuali dell'esperienza umana che venivano seguiti da protratta sofferenza psichica (Le nevrosi da combattimento, le nevrosi da spavento, gli shock post-traumatici). L'ultima versione del DSM (DSM-IV 1994) apportò un'importante innovazione rispetto alla precedente nosografia asserendo che il D.P.T.S non richieda per scatenarsi, esclusivamente eventi "al di fuori della comune esperienza umana" estendendo in questo modo il concetto di trauma a esperienze del vivere quotidiano senza che necessariamente si connotino come catastrofi o come eventi estremi (Friedman, 1995; Charney e coll, 1995). I sintomi descritti a seguito di crimini, violenze, disastri, incidenti, guerre, ma anche a seguito di storie di abusi e violenze durante l'infanzia rappresentano i criteri necessari per la diagnosi definita da quest'ultima edizione.

Il D.P.T.S è un disturbo che nella popolazione generale presenta una incidenza piuttosto bassa, compresa tra 0,5%-1%, ma che aumenta notevolmente in popolazioni esposte a calamità naturali, guerre, terrorismo fino ad assumere valori pari all'85% nei sopravvissuti ai campi di sterminio nazisti (Fairbank e coll, 1995). Si caratterizza per lo sviluppo di un peculiare quadro psicopatologico in seguito ad un evento scatenante di grande impatto emotivo; si caratterizza perciò per:

- ripetuta esperienza di rivivere l'evento
- ansia ed evitamento fobico degli stimoli che possono rievocare l'evento
- ipervigilanza
- stato di allarme nei confronti delle stimolazioni esterne
- distacco emotivo dall'ambiente

Ognuno di questi soggetti presenta ipereattività neurovegetativa, passività alternata a comportamenti esplosivi auto e eteroaggressivi, disturbi del sonno e, frequentemente, abuso di alcolici e sostanze (Kinzie, 1987; Kessler e coll, 1995). Ma l'aspetto sintomatologico predominante è la ripetuta esperienza di rivivere l'evento scatenante, sensazione che si presenta sotto forma di sogni o incubi notturni, che disturbano notevolmente la qualità e la durata del sonno. Ricordi improvvisi e vividi si manifestano anche durante il periodo di veglia e vengono vissuti come invasivi e egodistonici. I pazienti si presentano in stato di allarme e ipervigilanza nei confronti delle stimolazioni ambientali, pattern ipnico alterato. I soggetti continuano a vivere lo stato emozionale dell'evento traumatico, anche a distanza di tempo (Rosser, 1995). Accanto a questa condizione di ipervigilanza e ipersensibilità, si inseriscono un fastidioso distacco sul piano emozionale, senso di derealizzazione e depersonalizzazione che li fa sentire "estranei" a tutto ciò che accade accanto a loro. Da ciò emergono ansia, paura, fobia

sociale e evitamento fobico nei confronti degli stimoli che possono rievocare l'evento. L'inserimento sociale e il funzionamento sociale sono irrimediabilmente compromessi (Rosser, 1995).

Dalle nostra esperienza e dal campione raccolto abbiamo potuto osservare come Il *mobbing*, pur soddisfacendo tutti questi criteri, si differenzi dal D.P.T.S per le caratteristiche dell'evento traumatico, non unico, grave, con minaccia di morte o all'integrità fisica, ma reiterato, meno grave e comunque non a rischio vita di chi lo subisce. Elemento cardine di questo fenomeno risulta il luogo dove la violenza psicologica viene perpetrata: il luogo di lavoro.

Nell'esperienza in corso presso la Clinica Psichiatrica dell'Università di Pisa, in accordo con i dati più recenti, questa violenza morale porta ad un improvviso e inspiegabile cambiamento nei rapporti interpersonali del soggetto con isolamento ed esclusione (Cassitto, 2001); in tutti i soggetti si individua una modificazione personologica che inizia con una fase dell'inintelligibilità e del disconoscimento con autocolpevolizzazione ("la colpa è mia che mi sento perseguitato"), seguita, in conseguenza del crescendo, verbale o scritto, di sanzioni, di trasferimento in situazioni di lavoro disagiate, di critiche e vessazioni dalla seconda fase (Cassitto, 2001): la fase dell'autocritica e auto svalutazione ("non sono all'altezza della situazione"). L'ambiente si coalizza, i colleghi si allontanano, il soggetto è sfuggito e additato, viene isolato e estromesso da quelli che un tempo erano amici. La situazione di incomprendibilità, imprevedibilità e sfiducia si moltiplica nella persona del mobbizzato ma fuoriesce da lui esteriorizzando nella famiglia, nel sociale, negli affetti e in generale, nell'ambiente extralavorativo: fase della sfiducia (Cassitto, 2001).

Il peggioramento della condizione di lavoro porta alla incapacità da parte del soggetto, di comprendere cosa aspettarsi dagli altri e cosa gli altri si aspettino da lui, non solo in ambito lavorativo, ma sociale, familiare: fase della perdita dei ruoli (Cassitto, 2001). Il soggetto si isola, non frequenta più nessuno, si estranea, è la fase della perdita della persona sociale (Cassitto, 2001). L'individuo attivo, professionista capace, inserito in un suo ambiente lavorativo e sociale, diviene essere passivo e intollerante, incapace di relazionarsi anche con gli affetti fino ad una totale anaffettività. Il pericolo, per fortuna non frequente, è la acquisizione di una nuova identità, cioè l'identità dell'invalido con tutte le conseguenze economiche, familiari e sociali.

L'esperienza della nostra clinica e i dati emersi dalla letteratura ci impongono una riflessione su quello che è il risultato finale di questa violenza psicologica: in tutti i soggetti è sempre presente un danno psichico (Cassitto, 2001); questi soggetti rimangono persone con una riduzione della fiducia in loro stessi, considerano il mondo meno affidabile e prevedibile in cui chiunque, nessuno escluso, possa prima o poi rivelarsi nemico. Dall'analisi delle trasformazioni invisibili che si realizzano nel mobbizzato ci spieghiamo perché questi disturbi debbano necessariamente essere considerati come disturbi peculiari e indipendenti. La violenza psicologica lavorativa è vissuta dalle vittime come un vero e proprio trauma, i cui sintomi sono sovrapponibili a quelli dei sopravvissuti a disastri aerei o tragedie della portata di catastrofi.

Perciò proprio perché il *mobbing* svolge un'azione di progressivo impoverimento psico-fisico del singolo, finendo per essere considerato un trauma in grado di determinare un disturbo d'Ansia o dell'Umore; è importante sottolineare il ruolo della Medicina per diagnosticare tale deterioramento al fine di trattarlo come un qualsiasi altro disturbo psichiatrico.

A seguito della classificazione del *mobbing* tra i Disturbi d'ansia e la sua ulteriore sistematizzazione in un DPTS modificato, e' stato possibile negli ultimi anni stabilire un protocollo terapeutico adeguato, secondo i criteri della Good Clinical Practice, a base di psicofarmaci che, oltre a favorire un reinserimento nella vita familiare e sociale ed in ultimo lavorativa con interruzione del progressivo deterioramento della qualità della vita, mirino ad impedire la cronicizzazione del quadro sintomatologico (Leymann, 1990; Gilioli, 2000).