

MOBBING



MOBBING

L' ABUSO PSICOLOGICO SUL LUOGO DEL LAVORO

LIBRETTO INFORMATIVO
PROVINCE DI UDINE E PORDENONE



indice

Indice

1. Introduzione	pag. 3
2. L'origine della parola	pag. 4
3. Cosa si intende per mobbing	pag. 5
4. Le azioni da mobbing	pag. 6
5. I vari tipi di mobbing	pag. 7
6. I protagonisti del mobbing	pag. 8
7. Le fasi del mobbing	pag. 9
8. Alcune statistiche sul mobbing	pag. 10
9. I danni del mobbing	pag. 12
10. La tutela del lavoratore	pag. 14
11. La legge regionale del FVG	pag. 15
12. Gli sportelli delle Province di Udine e Pordenone	pag. 16
13. Come trovarci	pag. 18



introduzione

Introduzione

Con la Legge Regionale 8/04/2005 n° 7 sulla prevenzione e la tutela delle lavoratrici e dei lavoratori dalle molestie morali e psico-fisiche nell'ambiente di lavoro, il Friuli Venezia Giulia ha inteso acquisire la Risoluzione del Parlamento Europeo che già nel 2002 sollecitava gli Stati membri a porre maggiore attenzione alle condizioni dei lavoratori in tutta la UE. Infatti la stessa Risoluzione 2001/2339 constatava che il *mobbing* è ancora un grave problema negli stati dell'unione, che ancora pochi casi vengono segnalati e che permangono difficoltà nel trovare strumenti efficaci per prevenire e contrastare il problema. Si evidenziano infatti delle differenze nei sistemi giuridici dei diversi Stati. Solo uno fra questi ha già adottato una normativa contro il *mobbing* mentre gli altri si sono impegnati ad una ratifica ed ad approfondire la conoscenza statistica di tale fenomeno, dopo l'esortazione del Parlamento Europeo a completare la propria legislazione sotto il profilo della lotta alle molestie ed alla violenza psico-fisica sul lavoro.

Da qui la legge che pone il Friuli Venezia Giulia tra le prime regioni italiane ad essersi attivata per sviluppare una cultura rispettosa dei diritti della persona lavoratrice, migliorandone la qualità della vita e delle relazioni sociali nei contesti lavorativi.

Le Province di Udine e Pordenone, con l'attuazione dei Punti d'Ascolto, hanno inteso offrire il proprio contributo per il sostegno delle lavoratrici e dei lavoratori impegnandosi attivamente nell'azione di conoscenza e prevenzione del fenomeno *mobbing* sul territorio di competenza.

2

l'origine

L'origine della parola

Mobbing è un termine che deriva dall'inglese *to mob* e che vuol dire: accerchiare, circondare, assediare, attaccare, assalire in massa, affollarsi intorno a qualcuno o qualcosa. Si tratta di un termine noto **nel campo dell'etologia**. Ed infatti il nome venne mutuato da un termine coniato dall'etologo Konrad Lorenz negli anni '70 ed applicato ad una strategia animale attraverso la quale i membri di un branco **accerchiano uno dei propri componenti** in modo minaccioso e, con una sequenza progressiva di assalti, tentano di **isolarlo o allontanarlo dal gruppo**.

Il medico svedese **Hainemann** lo adottò per definire una forma di comportamento distruttivo messo in atto in ambito scolastico da un gruppo di studenti verso un proprio compagno che oggi riconosciamo come *bullismo*. Successivamente lo studioso **Heinz Leymann** nei primi anni '80 **importò il termine in ambiente lavorativo** indicando con esso **l'azione di terrorismo psicologico** che viene praticato contro una o più persone attraverso una serie di iniziative vessatorie e persecutorie. Lo psicologo del lavoro Heinz Leymann, pioniere dell'analisi della violenza psicologica sul lavoro, nacque in Germania nel 1932 e nel 1955 si trasferì in Svezia dove avviò i suoi studi sul campo grazie al finanziamento del governo svedese.

In Svezia si stimò, in un anno, che il 10-20% dei suicidi potessero essere collegati con l'azione persecutoria del *mobbing*: da qui l'impegno del governo a dotarsi di una legge nazionale già dal 1993. La Svezia è anche il primo paese ad aver adottato una legge che riconosce il *mobbing* come malattia professionale.

3

mobbing

Cosa si intende per mobbing

Due sono gli aspetti fondamentali che caratterizzano questo fenomeno: la **durata e la sistematicità**. Questi due aspetti congiunti diventano perciò una **strategia**: costringere la persona alle dimissioni o cercare una buona ragione per licenziarla. Leymann definì il *mobbing*:

“una forma di terrorismo psicologico che implica un atteggiamento ostile e non etico posto in essere in forma sistematica da uno o più soggetti, di solito un unico individuo che, a causa di tale persecuzione, si viene a trovare in una condizione indifesa e diventa oggetto di continue attività vessatorie e persecutorie che ricorrono con frequenza sistematica e nell’arco di un periodo di tempo non breve, causandogli sofferenze mentali, psicosomatiche e sociali”.

È dunque una **strategia subdola di destabilizzazione della persona lavoratrice**.

È subdola in quanto non si tratta di un’aggressione aperta ma un insieme di atti che presi singolarmente possono sembrare casuali ma che nella loro totalità concorrono a conseguire un risultato voluto: la distruzione psicologica e sociale della persona che nei casi più gravi può arrivare anche alla distruzione fisica.

Quindi si tratta non tanto di un’occasionale conflittualità tra colleghi e superiori, ma di una vera strategia con degli obiettivi precisi: estromettere la persona dal proprio ambiente di lavoro. **Le violenze psicologiche regolari, sistematiche e ripetute nel tempo** possono portare a **conseguenze molto più gravi** che la sola perdita del lavoro, e la persona vittima di tali azioni può subire danni alla salute ed alla sfera delle sue relazioni sociali e familiari.

Per Harald Ege, studioso di *mobbing* in Italia, per riconoscere il *mobbing*, bisogna accertare la presenza dei seguenti parametri: l’ambiente lavorativo nel quale si struttura l’azione, la frequenza, la durata (che nei casi di attacchi frequenti può scendere anche a 3 mesi), il tipo di azioni, il dislivello tra gli antagonisti, l’andamento secondo fasi successive, l’intento persecutorio.

4

azioni

Le azioni da mobbing

Avendo premesso che il *mobbing* è una forma di abuso psicologico dobbiamo esplicitare che esso comunque **si attua attraverso azioni di molestia** e con svariate modalità verbali e non verbali. L'intensità e la durata di tali azioni può variare a seconda dello scopo da raggiungere e dalle reazioni della vittima. Le azioni vessatorie sono anche definite delle forme rituali di comportamenti: sabotaggi sul lavoro, telefonate mute, sberleffi, scherzi ed accuse di follia quando la vittima tenta di difendersi dalle ingiustizie. Leymann distingue **cinque categorie di comportamenti**:

- quelli che incidono sulla capacità di comunicazione della vittima **impedendole di comunicare con il management o con altri colleghi** (opporre silenzi ostinati ed evitare di rispondere a richieste di colloquio; formulare continue critiche sul lavoro svolto);
- quelli che tendono ad **interrompere i contatti sociali** (es. confinare la vittima in luoghi isolati);
- quelli che cercano di **minare la reputazione della vittima** (diffusione di pettegolezzi, ridicolizzazioni, maldicenze);
- quelli che mirano ad **affermare azioni pregiudizievoli in ambito occupazionale** (la dequalificazione professionale, ovvero il fenomeno della sedia vuota con cui il lavoratore viene progressivamente spogliato delle sue mansioni e competenze ed allontanato dai centri decisionali, ridotto all'inattività). All'opposto invece troviamo il sovraccarico di lavoro in cui al lavoratore viene chiesto di impegnarsi continuamente con attività sempre più impegnative fino a porlo nelle condizioni di ribellarsi.
- quelli che **attaccano la salute psichica del soggetto** (le si danno incarichi dolorosi o insopportabili o si pretendono risultati impossibili o ancora le minacce fisiche e le molestie sessuali).



tipi di mobbing

I vari tipi di mobbing

A seguito si menzioneranno alcune categorie specifiche del *mobbing* ricordando, tuttavia, che la demarcazione fra una tipologia e l'altra non è mai così netta e che spesso esse sfumano le une nelle altre.

Mobbing verticale: quando l'azione vessatoria è **posta in essere dal datore di lavoro o da un superiore** nella scala gerarchica che oltrepassa la sua funzione ed il suo ruolo per paura di perdere potere nella struttura gerarchica;

Mobbing orizzontale: quando la violenza **proviene da pari o addirittura da subordinati** con lo scopo di procurare fastidi ad un collega, bloccargli la carriera per gelosia e rivalità. Molto spesso i due tipi si intrecciano in una strategia che vede il datore di lavoro come la mente ed i colleghi come gli esecutori materiali;

Mobbing dal basso: quando l'autorità di un capo viene messa in discussione da uno o più sottoposti in una **sorta di ammutinamento professionale generalizzato**, a volte anche tutti gli operai o i colleghi di un certo reparto. La vittima si trova in una condizione di isolamento totale e devastante, inoltre essendo il numero dei suoi delatori piuttosto alto, anche il suo tentativo di discolpa risulta arduo.

Mobbing strategico/organizzativo: quando tratta di una **strategia aziendale** mirante ad indurre il lavoratore al licenziamento per necessità di ridurre il personale o allontanare una persona indesiderata;

Bossing: quando il *mobbing* è **attuato dai vertici dell'azienda**, ente o organizzazione;

Bullying: quando i comportamenti vessatori vengono **attuati da un singolo capo**;

Mobbing collettivo: quando l'azione vessatoria **riguarda gruppi di lavoratori** (ad esempio in caso di *bossing*, ristrutturazione aziendale)

Mobbing trasversale: quando vengono **coinvolte persone esterne** al contesto lavorativo che, in accordo con il mobber, provocano ulteriori situazioni di emarginazione;

Doppio mobbing: si ha quando **la famiglia non riesce più a contenere il malessere** del proprio familiare mobbizzato e dopo una prima fase di comprensione lo priva del proprio sostegno.



protagonisti

I protagonisti del mobbing

MOBBER: è colui che **inizia il mobbing** e che in modo "discreto" riesce a portare avanti i suoi attacchi spesso senza insospettire gli altri. Alla base del suo comportamento ci possono essere diversi motivi: competizione, invidia, ansia da carriera, o anche antipatia ed intolleranza verso qualcuno. Gli esperti hanno individuato alcune categorie di mobbers:

il mobber classico: è colui che aggredisce o perché ritiene di poter approfittare della distruzione dell'altro o per il gusto di sfogare le sue frustrazioni ed ottenere piacere;

Il mobber per caso: è il vincitore di un normale conflitto in ambito relazionale che in modo inconscio continua il suo antagonismo verso la vittima con l'intento di distruggerla. Questa categoria di mobbers può non rendersi conto dei danni che reca;

I side mobber: sono quei soggetti che pur non partecipando attivamente alla vessazione, scelgono di restare spettatori silenziosi delle persecuzioni a danno della vittima.

MOBBIZZATO: da alcuni studi emerge che la maggior parte dei mobbizzati è formata da **soggetti che non possono permettersi di perdere il posto di lavoro** e, dunque, non possono sottrarsi alle azioni vessatorie. Le vittime occupano di solito posizioni inferiori nell'organico di un'azienda, ma non è raro il caso di dirigenti mobbizzati.

Studi recenti sul mobbing si sono concentrati sull'individuazione delle categorie a rischio. In particolare la **Clinica del Lavoro di Milano**, diretta dal prof. **Renato Giglioli** ha elencato alcune categorie incontrate più frequentemente:

- *I Creativi:* sono **persone brillanti**, capaci, che di solito si diversificano dal resto del gruppo a cui appartengono e per questo suscitano l'invidia dei colleghi
- *Gli Onesti:* sono le persone che **si trovano a lavorare in ambienti molto compatti** dove vigono regole non dette cui tutti dovrebbero adeguarsi, ad esempio piccole manifestazioni di disonestà;
- *I Disabili:* **soggetti deboli** che facilmente vengono emarginati e ghettizzati. In questa categoria sono stati inclusi anche gli Anziani dal punto di vista lavorativo e non dell'età anagrafica, che hanno un costo superiore per l'azienda.
- *I Superflui:* sono le **vittime di mobbing strategico** che vengono colpite nei casi di riorganizzazione aziendale.

le fasi

Le fasi del mobbing

Leymann ha descritto il processo di *mobbing* in 4 fasi:

1. Segnali premonitori-inizio del conflitto e attacco

In questa prima fase si possono evidenziare dei conflitti che, se non risolti, possono diventare lo spunto per una situazione da *mobbing*. Questa fase può essere determinata anche da un evento diverso che modifichi le relazioni interpersonali, ad esempio l'inserimento di un nuovo dipendente, una promozione, ecc.

2. Mobbing e stigmatizzazione-fase conclamata

In questa fase il conflitto non risolto diventa continuativo e si trasforma in *mobbing* vero e proprio. E' in questa fase che la situazione del *mobbizzato* diventa evidente a causa degli attacchi continuativi con l'intento di screditarne la reputazione, isolarla dal contesto lavorativo, dequalificarla professionalmente e demotivarla.

3. Negazione dei diritti- il caso è ufficializzato

Il caso viene ufficializzato all'interno dell'azienda con l'apertura di un'inchiesta interna ed iniziano gli abusi di potere e le violazioni dei diritti umani. Il soggetto viene colpevolizzato dai suoi persecutori che lo considerano responsabile della situazione che si è venuta a creare a causa del suo modo di essere, concludendo che quindi è un elemento dannoso per l'azienda. La vittima in questa fase può essere oggetto di sanzioni disciplinari dal capo del personale.

4. Esclusione dal mondo del lavoro- fase terminale

E' l'azione conclusiva dell'azione *mobbizzante* in cui vengono messe in atto azioni volte ad isolare la vittima dal contesto lavorativo, ad esempio trasferimenti, declassamento di mansioni e punizioni di vario genere. La vittima sviluppa un senso generale di malessere, è stremata e sceglie la strada delle dimissioni volontarie dal lavoro, oppure viene licenziata o altro.

Nel modello sviluppato da Herald Ege si individuano sei fasi più una fase 0 che egli definisce condizione zero, una fase che fa da presupposto indispensabile. Nelle fasi di Ege sono considerati anche gli stati di salute della vittima e l'acuirsi di forme depressive più o meno gravi ed assenze dal lavoro.



numeri

Alcune statistiche sul mobbing

Il rapporto Eurispes del 2003 calcola che **in Italia il fenomeno del mobbing coinvolga direttamente oltre un milione di lavoratori**, su oltre 21 milioni di occupati, maggiormente nelle regioni del Nord (65%), con prevalenza tra i quadri e i dirigenti, con età media di 43 anni, in particolare nel settore pubblico e in quello dei servizi. Le statistiche nazionali riportano tra le tipologie di lavoro più colpite: beni e servizi (38%), Pubblica amministrazione (22%), scuola ed università (12%), ospedali (8%), commercio (3%), agricoltura (2%).

Il *mobbing* colpirebbe in maggioranza **le donne che sarebbero il 52% dei mobbizzati**. Al di là del sesso, **la categoria più colpita dal mobbing sarebbe poi quella degli impiegati**, che rappresenterebbero il 79% dei vessati.

Una prima ricerca importante fu avviata da giugno 2001 a settembre 2002, presso l'**Ospedale Sant'Andrea di Roma**, con un gruppo di ricercatori costituito da medici del lavoro e psichiatri dell'ambulatorio di Medicina del lavoro della seconda **Facoltà di Medicina dell'Università "La Sapienza"**. I pazienti analizzati dall'equipe di medici risultarono essere per il 62,5% dipendenti di aziende private (il resto appartenenti a quelle pubbliche) e per il 52% diplomati (laureati e possessori di licenza media si attestarono invece ex equo al 24%). Circa lo stato civile, il 48% dei soggetti sottoposti a indagine erano coniugati, il 14% divorziati o separati e il 38% celibi o nubili, il 52% di sesso femminile.

Le azioni *mobbizzanti* subite dai pazienti per il 3% avevano avuto una durata inferiore ai sei mesi, per il 27% tra sei mesi e un anno, per il 40% tra uno e due anni e per il 30% oltre i due anni.

Una seconda ricerca fu realizzata nel 2004 dalla **Scuola di Direzione Aziendale della Bocconi** che si affidò ai dati della **Clinica del Lavoro di Milano** del prof. Giglioli.

Su circa 3.000 persone che negli anni si erano rivolti alla Clinica del Lavoro, un terzo rientrava effettivamente nella categoria dei *mobbizzati*.

Il *mobbing* in Italia "si presenta in contesti diversi con caratteristiche diverse, ma può colpire chiunque, indipendentemente da età, sesso e posizione gerarchica.

Se le caratteristiche personali sono ininfluenti, le vere cause e, perciò, le soluzioni, sono da ricercare all'interno delle organizzazioni aziendali. (..)

Una specificità del tutto italiana è la massiccia diffusione del *mobbing* nel settore pubblico."

Gli attacchi contro i mobbizzati

Generalmente gli attacchi ai quali è sottoposto il mobbizzato sono di tre tipi: attacchi alla persona, attacchi alla situazione lavorativa e azioni punitive.

Tra gli attacchi alla persona sono diffusissimi (l'85% dei *mobbizzati* dichiara di averli subiti spesso o qualche volta) i comportamenti volti a istigare contro la vittima l'ambiente circostante e le provocazioni con lo scopo di fargli perdere il controllo, l'isolamento fisico, la creazione del silenzio intorno al soggetto, l'esclusione dalle attività ricreative e sociali, il rifiuto di collaborazione da parte dei colleghi.

Gli attacchi alla situazione lavorativa si esplicitano in attacchi a livello delle capacità e dell'immagine professionale (critiche continue, mancata considerazione delle proposte, basse valutazioni, attribuzione di colpe) e in attacchi penalizzanti in eccesso (assegnazione di carichi di lavoro e scadenze impossibili) o in difetto (demansionamento, mancata assegnazione di lavoro). Gli attacchi penalizzanti in difetto sono più diffusi di quelli in eccesso. L'attacco punitivo più diffuso è il rifiuto di permessi, ferie, trasferimenti.

Gli aggressori (*mobber*)

Un'altra tipicità italiana è il fatto che gli aggressori siano riconosciuti, nella stragrande maggioranza dei casi, nei superiori (53,5%), mentre i colleghi partecipano pochissimo alle azioni di mobbing (7,1%). Il resto del campione indica come aggressori diverse combinazioni di superiori, colleghi e subalterni. Più del 10% degli intervistati ha indicato, aggiungendola nel questionario, la voce "tutti".

Mobbing strategico

A seconda dell'intensità della funzione di rinforzo dell'organizzazione, il *mobbing* può essere strategico, ovvero rispondente a un preciso disegno di esclusione di un lavoratore, o relazionale, ovvero derivante da un'alterazione delle relazioni interpersonali, sia gerarchiche sia coi colleghi. Nel *mobbing* strategico i *mobber* sono i manager e la ricerca conferma che le azioni più utilizzate sono quelle che incidono sulla sfera professionale: azioni che mirano a ridicolizzare, umiliare, offendere o provocare la vittima, critiche continue; sovraccarico di lavoro o demansionamento; negazione del diritto alla formazione e rifiuti ad ottenere permessi e ferie; eccessivo ricorso alle visite fiscali. Il *mobbing* relazionale tra colleghi si caratterizza, invece, per le critiche continue;

il rifiuto di comunicazioni dirette; le azioni che mirano a ridicolizzare, umiliare, offendere; i comportamenti volti a istigare l'ambiente contro il *mobbizzato*.



danni

I danni del mobbing

Il mobbing è un fenomeno dai molteplici aspetti e che comporta conseguenze pesanti a vari livelli.

Il Mobbizzato

Con l'aggravarsi della situazione da *mobbing* la vittima può gradualmente perdere la sua posizione lavorativa, la stima ed il rispetto del gruppo di lavoro, l'influenza ed il potere decisionale, la salute, l'autostima, gli amici, l'entusiasmo per il lavoro, la dignità e lo stipendio.

Danni/sintomi fisici

Nell'ambito della ricerca condotta dall'Eurispes, si riscontravano il **31% di sintomi fisici** quali cefalea, vertigini, eruzioni cutanee, tachicardia, senso di oppressione, ipertensione arteriosa e disturbi dell'apparato gastrointestinale come gastrite, ulcera e colite spastica. Si evidenziavano inoltre un abbassamento delle difese immunitarie con maggiore vulnerabilità alle malattie

Danni/sintomi psichici

Nella ricerca il **39% dei pazienti presentava sintomi patologici riconducibili ad una situazione di stress**: astenia, ansia, depressione, panico, disturbi del sonno, irregolarità nell'alimentazione, alcolismo, tabagismo, uso improprio di farmaci. I dati emersi indicavano un disturbo dell'adattamento nel 63% dei casi esaminati; il 28% risultava affetto da patologie psichiatriche; il 9% dei pazienti non aveva presentato patologie psichiche degne di nota. Tra i pazienti, il 15% aveva sofferto già in precedenza di patologie psichiatriche, mentre l'85% non manifestava all'anamnesi sindromi psichiatriche pregresse. Alcuni sintomi erano compatibili con disturbi comportamentali tali da impedire la partecipazione alla vita lavorativa ed alterazioni della personalità con lo sviluppo di comportamenti ossessivi.

Danni sociali

In seguito al perdurare ed all'aggravarsi della situazione da *mobbing* **la vita di relazione della vittima subirebbe una progressiva involuzione**. Anche la vita familiare potrebbe subire danni con l'instaurarsi di conflitti, separazioni di coppia e doppio *mobbing*.

Danni economici

La situazione economica della vittima potrebbe risultare fortemente danneggiata per la **perdita del lavoro o costose visite mediche specialistiche e consulenze legali**.

La famiglia

La famiglia, come evidenziato dalle ricerche di Herald Ege (psicologo e fondatore di PRIMA) assume in Italia un ruolo assente in altri paesi. Infatti la famiglia è molto presente e questo aiuta la vittima a sopportare situazioni di angherie per molto più tempo che in altri paesi. La famiglia infatti assorbe il malessere e la negatività del lavoratore, offre sostegno e comprensione. Questo permette alla vittima di continuare a rimanere nel suo lavoro ma, continuando la situazione di *mobbing* e peggiorando le condizioni della vittima, la famiglia non riesce più ad assorbire la sofferenza e viene perciò travolta dallo stesso malessere del suo congiunto.

A questo punto **deve cominciare a proteggersi per non essere travolta lei stessa dalla forza distruttiva del mobbing** privando inconsapevolmente il familiare della comprensione necessaria per continuare a sostenere la situazione. E' il doppio *mobbing*.

I costi aziendali

Il *mobbing* **ha costi elevati per l'azienda diretti o indiretti** dovuti ad un generale malessere che incide sulla produttività, le lunghe assenze della vittima per malattia, la perdita d'immagine dell'azienda che può comportare conseguenze nel mercato, la perdita di eventuali elementi capaci ed infine le denunce e le vertenze promosse dai *mobbizzati*.

I costi sociali

Il fenomeno da *mobbing* **danneggia il sistema sociale ed il mondo della produzione** della nazione in cui si verifica perché:

- ne viene compromessa l'immagine a causa della scarsa attenzione verso i diritti dei lavoratori;
- il sistema nazionale della salute deve sostenere alti costi per la cura della persona *mobbizzata*;
- ne derivano oneri sociali nella forma di sussidi, invalidità, prepensionamento.

Per questi motivi qualunque programma di prevenzione e cura deve necessariamente includere anche **programmi di informazione e di formazione sul fenomeno del mobbing** e sulla gestione del conflitto, sulla conoscenza delle dinamiche relazionali e della cultura del litigio, allargando questi programmi non solo alla persona lavoratrice ma anche ai datori di lavoro.

la tutela

La tutela del lavoratore

Con la **Risoluzione 2001/2339** del Parlamento Europeo sulle molestie psicosfiche sul posto di lavoro, la Comunità Europea ha inteso mettere in risalto l'importanza del fenomeno, **esortando gli stati membri a dotarsi di misure per affrontare il fenomeno**. In Italia, al momento attuale, manca ancora una legge specifica, e sebbene sia possibile in caso di controversie fare riferimento alle leggi in materia di diritto costituzionale, di diritto del lavoro o di diritto penale, si avverte la carenza di una legge che consideri i comportamenti del *mobbing* come parte di una strategia vessatoria.

A continuazione segnaliamo alcune leggi vigenti in Italia a difesa del lavoratore:
Costituzione della Repubblica italiana:

Art. 32 1° C La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti

Art. 41 1° C. L'iniziativa economica privata è libera. Non può svolgersi in contrasto con l'unità sociale o in modo da recare danno alla sicurezza, alla libertà alla dignità umana.

Codice Civile

Art. 2043 cc Qualunque fatto doloso o colposo che cagioni ad altri un danno ingiusto, obbliga al risarcimento colui che ha commesso il fatto. E' utile nel *mobbing* orizzontale in assenza di rapporto contrattuale.

Art. 2087 cc Tutela le condizioni di lavoro. L'imprenditore è tenuto ad adottare nell'esercizio dell'impresa le misure che servono la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro.

Art. 2013 cc Tutela la professionalità del lavoratore che ha diritto ad essere adibito alle mansioni per le quali è stato assunto o a mansioni equivalenti senza pregiudizio economico.

Statuto dei lavoratori

Art. 9 Tutela della salute e dell'integrità fisica

Art. 15 Atti discriminatori

Decreto legge n. 626/94

Art. 3 Misure generali di tutela comma 1 a): valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza

Art. 4 Obblighi del datore di lavoro di dirigenti e del preposto comma 5 c): nell'affidare i compiti ai lavoratori deve tener presente le condizioni degli stessi in rapporto alla salute e alla sicurezza.

Art. 17 Il medico competente collabora con il datore di lavoro alla predisposizione dell'attuazione delle misure per la tutela della salute e dell'integrità psicosfica dei lavoratori.

legge regionale

La legge regionale del FVG

Con la **legge regionale n. 7 del 8/4/2005** (prima firmataria di tale legge è stata la Consigliera Regionale Alessandra Battellino), la **Regione Friuli Venezia Giulia** ha inteso contribuire alla conoscenza del fenomeno delle molestie morali e psico-fisiche nell'ambiente di lavoro, con l'obiettivo di ridurre l'incidenza e la frequenza. **La legge promuove iniziative di prevenzione e di sostegno** a favore delle lavoratrici e dei lavoratori che si ritengono colpiti da azioni e comportamenti discriminatori e vessatori protratti nel tempo attraverso la realizzazione di progetti contro le molestie morali e psico-fisiche sul posto di lavoro e **l'attivazione di appositi centri di sostegno e di aiuto** nei confronti delle lavoratrici e dei lavoratori, denominati <<Punti di Ascolto>>.

Nei Punti di Ascolto:

- a) **si effettuano colloqui** con le lavoratrici e i lavoratori in condizioni di disagio al fine di verificare l'eventuale sussistenza di una situazione di malessere psico-fisico della lavoratrice o del lavoratore, legata a molestie o altre forme di pressione psicologica, di cui la lavoratrice o il lavoratore lamenta di essere oggetto, riservando particolare attenzione alle situazioni verificatesi in contesti in cui si siano evidenziati infortuni sul lavoro;
- b) **si promuove l'organizzazione di corsi di formazione e aggiornamento** di operatrici e operatori qualificati per affrontare problematiche di disagio psico-fisico sul luogo di lavoro;
- c) si fornisce all'Osservatorio regionale sul mercato del lavoro, ogni rilevazione utile all'analisi del fenomeno in regione.

12

sportelli

Gli sportelli di ascolto delle Province di Udine e Pordenone

Nell'ambito della suddetta legge regionale ed in accordo al regolamento che ne prevedeva l'attuazione, le Province di Udine e Pordenone hanno attuato un progetto definito "Azioni di intervento contro le molestie morali e psicofisiche nell'ambiente di lavoro" con gli obiettivi di:

- a. favorire una cultura dell'informazione sul "mobbing"**
- b. attuare azioni di prevenzione del fenomeno "mobbing"**
- c. offrire sostegno alle lavoratrici ed i lavoratori vittime di "mobbing"**
- d. collaborare al monitoraggio del fenomeno "mobbing"**

A tale scopo sono stati attivati due Punti di Ascolto (denominati "Sportelli Anti-mobbing"), uno per la Provincia di Udine ed uno per la Provincia di Pordenone, nei quali le lavoratrici ed i lavoratori che si ritengono vittime di "mobbing" possono ricevere sostegno. Le attività di sostegno sono garantite a tutte le lavoratrici e a tutti i lavoratori e sono erogate con costo a carico dei Punti di Ascolto, senza alcun onere per gli utenti.

Attività degli Sportelli Anti-mobbing

a) accoglienza

Le lavoratrici ed i lavoratori che si ritengono vittime di "mobbing" verranno accolti dagli operatori degli sportelli i quali effettueranno l'ascolto raccogliendo i dati e la documentazione, se esistente, sulla situazione di presunta molestia del richiedente;

b) consulenza

Nei casi in cui si confermi l'iniziale ipotesi di probabile vessazione sul lavoro, gli operatori degli sportelli provvederanno a fissare un appuntamento con i professionisti incaricati, secondo un ordine predeterminato: psicologo, medico del lavoro, medico legale, avvocato. Le prestazioni dei professionisti, tuttavia, **non contemplano terapie psicologiche e mediche e né assistenza legale**. Dopo aver studiato la situazione dichiarata dal lavoratore e la documentazione, i professionisti cercheranno di proporgli delle strategie per affrontare la situazione di vessazione sul lavoro.

c) sostegno e prevenzione

Sono previste delle giornate di studio per i lavoratori ed i loro famigliari, i datori di lavoro, gli operatori ed i volontari degli sportelli, durante le quali si affronteranno le tematiche e le problematiche emerse negli Sportelli Anti-mobbing. Gli obiettivi delle giornate di studio sono: favorire una cultura dell'informazione sul fenomeno, diffondere la conoscenza sugli strumenti utili a prevenire l'instaurarsi di situazioni di *mobbing*, favorire il superamento di situazioni di malessere;

d) monitoraggio

E' prevista la collaborazione degli Sportelli Anti-mobbing con le strutture preposte alla sicurezza nell'ambiente di lavoro, in merito alla raccolta di dati statistici sul fenomeno del mobbing.

Orari di apertura degli Sportelli Anti-mobbing

Gli Sportelli saranno aperti inizialmente per un totale di 12-14 ore settimanali da integrare a seconda del numero di utenza nelle seguenti giornate:

Udine:

LUNEDI' 11,00 - 19,00

VENERDI' 13,00 - 19,00

Pordenone:

LUNEDI' 10,30 - 18,30

VENERDI' 9,00 - 13,00

La segreteria telefonica sarà in funzione in tutti gli altri momenti.

I Professionisti:

a) Lo psicologo iscritto nella sezione A dell'albo degli psicologi per l'individuazione di eventuale malessere psicologico del soggetto.

Udine: dott.ssa Gabriella SALANITRO

Pordenone: dott. Paolo BALLABEN

b) Il medico del lavoro individua eventuali patologie in atto collegate al contesto lavorativo.

Udine: dott. Andrea CAMPANILE

Pordenone: dott. Claudio ZANOTTO

c) Il medico legale per l'individuazione di eventuali danni o malattie professionali invalidanti.

Udine e Pordenone: dott.ssa Antonia SERIO

d) L'avvocato giuslavorista: studia la fattibilità dell'azione processuale.

Udine: avv. Teresa DENNETTA

Pordenone: avv. Roberta SARTOR

Coordinatrice e formatrice dei Punti di Ascolto: dott.ssa Cristina CAPARESI

indirizzi e numeri

Indirizzi e numeri utili

Sportello Anti-mobbing di Udine

c/o Provincia di Udine
Palazzo Belgrado
Piazza Patriarcato, 3
UDINE

Tel. 0432 279524

Fax 0432 279525

e-mail: antimobbing@provincia.udine.it

www.provincia.udine.it

Sportello Anti-mobbing di Pordenone

c/o Provincia di Pordenone
Villa Carinzia
Viale Martelli, 51
PORDENONE

Tel. 0434 231495

Fax 0434 231496

e-mail: antimobbing@provincia.pordenone.it

www.provincia.pordenone.it

collaborazione

Il Progetto si realizza con la collaborazione di:

UP-FVG:

Unione Province Friuli Venezia Giulia - www.upifvg.it

Comuni di:

Aviano - www.comune.aviano.pn.it

Cividale del Friuli - www.comune.cividale-del-friuli.ud.it

Remanzacco - www.comune.remanzacco.ud.it

San Pietro al Natisone - www.comune.sanpietroalnatisone.ud.it

Spilimbergo - www.comune.spilimbergo.pn.it

Associazioni:

Sono Donna Scelgo Donna - www.donnainnovation.it

Consulenza e Studi sugli Abusi Psicologici CESAP-FRIULI - www.cesap-friuli.net

Consigliera Provinciale di Parità della Provincia di Pordenone

