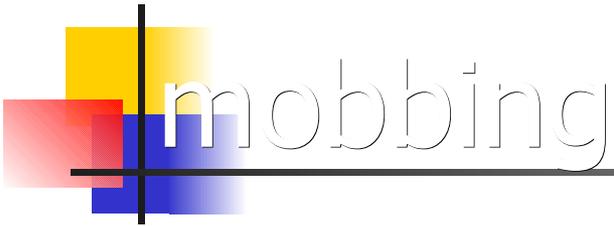


mobbing

---

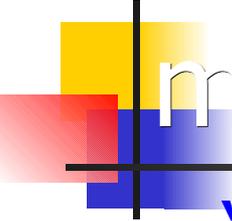
# Cos'è il Mobbing...



mobbing

---

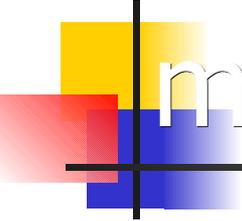
**“il terrore psicologico  
sul posto di lavoro”**



# mobbing

---

“Il terrore psicologico, o mobbing lavorativo, consiste in una comunicazione ostile e non etica, diretta in maniera sistematica da parte di uno o più individui, generalmente contro un singolo che, a causa del mobbing, è spinto in una posizione in cui è privo di appoggio e difesa e lì costretto per mezzo di continue attività mobbizzanti. Queste azioni avvengono con una frequenza piuttosto alta e su un lungo periodo di tempo” *Heinz Leymann*

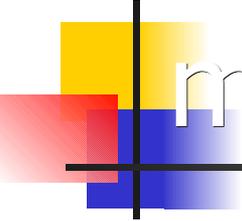


# mobbing

---

Il mobbing è una guerra sul lavoro in cui, tramite violenza psicologica, fisica e/o morale, una o più vittime vengono costrette ad esaudire la volontà di uno o più aggressori. Questa violenza si esprime attraverso attacchi frequenti e duraturi che hanno lo scopo di danneggiare la salute, i canali di comunicazione, il flusso di informazioni, la reputazione e/o la professionalità della vittima.

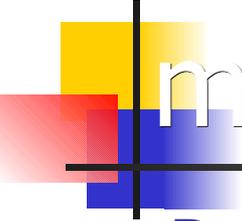
*Herald Ege*



# mobbing

---

...insieme di azioni ripetute di violenza morale che hanno per oggetto ed effetto una degradazione delle condizioni di lavoro suscettibile di recare offesa ai diritti e alla dignità del salariato, di alterare la sua salute psicologica o mentale e compromettere il suo avvenire professionale. *Legislazione Francese*

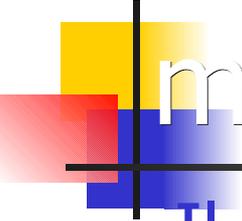


# mobbing

---

**Per mobbing si intendono atti e comportamenti discriminatori o vessatori protratti nel tempo, posti in essere nei confronti di lavoratori dipendenti, pubblici o privati, da parte del datore di lavoro o soggetti posti in posizione sovraordinata ovvero da altri colleghi, che si caratterizzano come una vera e propria forma di persecuzione o di violenza morale.**

*Regione Lazio*

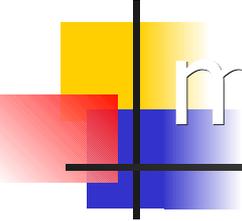


# mobbing

---

Il termine mobbing deriva dal verbo inglese "to mob" ed è mutuato dall'etologia.

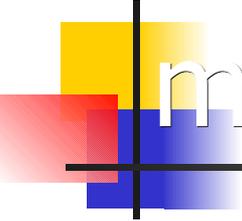
Lorenz definisce il mobbing come "attacco collettivo di una moltitudine di animali più deboli contro il più forte", il predatore. Nel 1972 in Svezia il termine viene introdotto nell'ambito della ricerca sull'aggressività con significato del tutto analogo a quello di bullying: "comportamento assolutamente distruttivo messo in atto da un piccolo gruppo di bambini contro un altro bambino".



# mobbing

---

Solo nel 1984 compare la prima pubblicazione scientifica, con la quale si formalizza l'uso specifico del termine per indicare la particolare forma di vessazione esercitata nel contesto lavorativo, il cui fine consiste nell'estromissione reale o virtuale della vittima dal mondo del lavoro. In questa occasione Leymann pioniere del mobbing lavorativo, decide deliberatamente di utilizzare esclusivamente la terminologia mobbing per indicare 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"

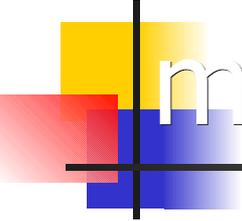


# mobbing

---

Il cosiddetto mobbizzato si viene così a trovare in una condizione di isolamento sociale, di sotto-utilizzazione, di emarginazione dall'ambiente lavorativo, condizione che ha forti ripercussioni sulla sua salute psicologica e psicofisica.

In letteratura possono essere trovate svariate espressioni usate come sinonimi di mobbing: *bullying at work*, *work harassment*, *psychological terror*, *work abuse*, *victimization at work*, usati prevalentemente nei paesi anglosassoni.

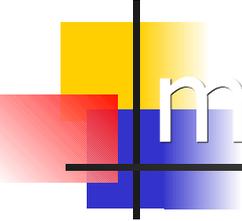


# mobbing

---

Nella letteratura francese, maggiormente centrata sul problema della violenza sessuale, il mobbing viene definito come harcèlement au travail, harcèlement dans l'entreprise. Difficilmente ci accadrà di incontrare espressioni quali pesten, usata in Olanda, ijame, per i Giapponesi.

In Italia la tendenza all'anglismo è molto forte, ciò nonostante è possibile ricorrere ad espressioni quali molestie morali sul posto di lavoro, terrorismo psicologico in ufficio, vittimizzazione psicosociale sul lavoro.

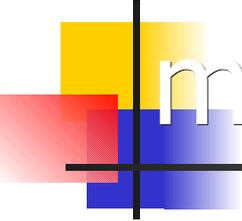


# mobbing

---

## **COSA E' MOBBING**

consiste in un lungo, costante, incessante processo di azioni vessatorie intenzionali, di fronte alle quali la persona mobbizzata non ha alcun potere di difesa.

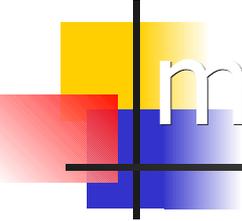


mobbing

---

## **COSA NON E' MOBBING**

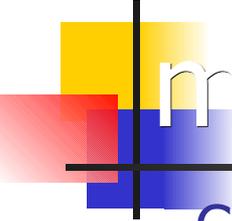
Mobbing non è un singolo episodio di critica eccessiva, non è uno scherzo di cattivo gusto, non consiste in una singola occasione di cattivo utilizzo delle competenze professionali.



# mobbing

---

**Preso singolarmente ogni azione che possiamo incontrare nel corso nel processo di mobbing, di per sé non ha carattere negativo, bensì può essere considerata tipica di una normale interazione quotidiana.**



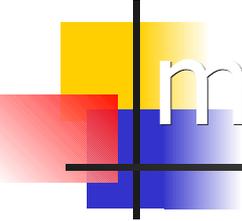
# mobbing

---

Chi di noi nel corso della vita non ha dovuto sopportare una critica fuori luogo, non si è trovato a dover subire lo sfogo di un collega o di un capo, o non si è trovato al centro di uno scherzo di pessimo gusto? Ma quando tutte queste, e molte altre, situazioni si verificano ripetutamente, costantemente, quando l'oggetto di queste azioni è rappresentato sempre dalla stessa persona, quando queste sono visibilmente esercitate con un'intenzione negativa, quando non abbiamo alcuna risorsa di difesa, ecco che queste azioni, a cui altrimenti non avremmo dato troppa importanza, si trasformano in vere e proprie armi comunicative.

Ecco che ci troviamo davanti a un vero e proprio processo di

**mobbing**



# mobbing

---

iassumendo, le caratteristiche essenziali per poter identificare un'azione come azione mobbizzante sono:

La frequenza

La durata

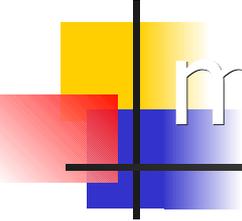
## **Il mobbing consiste**

in una:

- **routine del conflitto,**
- **frequenza** (almeno una volta a settimana),

che sia

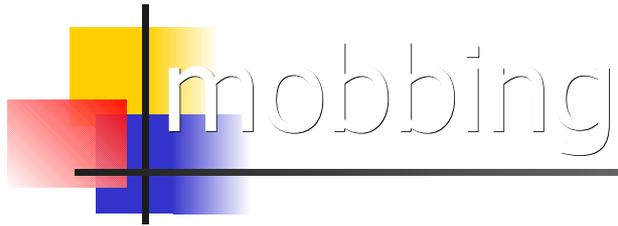
- **sistematico e prolungato nel tempo** (almeno sei mesi).



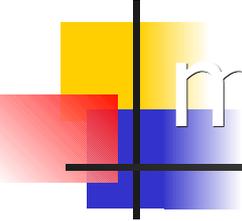
# mobbing

---

Il mobbing dunque deve essere considerato il frutto dell'escalation incontrollata della situazione conflittuale, una situazione di crisi che, invece di fungere da stimolo per i membri del gruppo di lavoro a tirare fuori il meglio di sé, favorisce ed esaspera l'emersione degli aspetti più negativi.



**Le "azioni mobbizzanti" descritte da Leymann sono riassumibili in cinque categorie:**



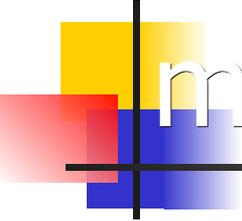
# mobbing

---

## **1. Attacchi ai contatti umani:**

si agisce sulla possibilità di comunicare:

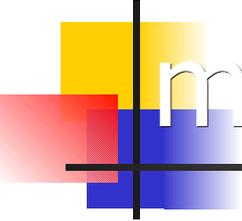
- impedendo al lavoratore di esprimersi,
- di parlare con i colleghi e/o incontrarsi con loro;



# mobbing

---

- 1. Isolamento sistematico:  
fisico e/o psicologico;**



# mobbing

---

## **1. Cambiamento delle mansioni:**

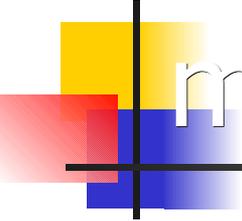
- dequalificazione,
- esautoramento,
- sottoutilizzo o sovraccarico;

## **4. Attacchi alla reputazione professionale e privata:**

- il lavoratore viene stigmatizzato in un ruolo sociale negativo,
- screditato;

## **5. Attacchi alla salute:**

- assegnazione di incarichi pericolosi,
- minacce,
- violenza fisica.

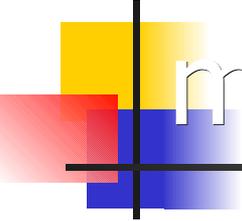


mobbing

---

## Gli attori nel mobbing

- Mobber
- Mobbizzato
- Side mobbers

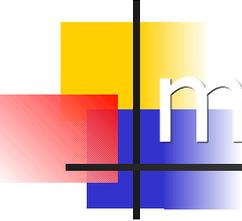


# mobbing

---

Con il termine "mobbizzato" intendiamo il lavoratore oggetto delle azioni mobbizzanti, colui che subisce le persecuzioni vessatorie, (la vittima)  
con il termine "mobber" ci si riferisce invece all'agente attivo di queste azioni, tendenzialmente identificato in un singolo attore (il carnefice).

I side mobbers , sono gli spettatori, i colleghi che apparentemente non attivi, hanno invece un ruolo fondamentale.

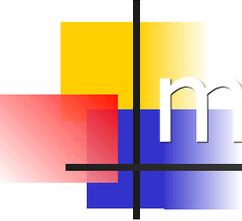


# mobbing

---

Il mobbing è, dunque, un processo che si evolve nel tempo, secondo un'escalation: conflitti quotidiani fini a se stessi che se non risolti, possono costituire il trampolino di lancio per il mobbing. In questa fase non è ancora riconoscibile.

**Conflitto latente**

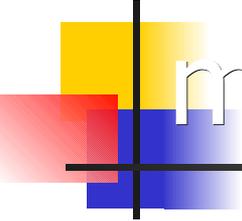


# mobbing

---

## **Conflitto mirato:**

inizia la routine del conflitto, non più tra attori occasionali, ma tra due specifici soggetti (mobber e mobbizzato), compaiono i primi sintomi da malattia psicosomatica;

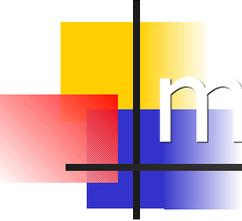


# mobbing

---

## **Conflitto pubblico:**

la situazione conflittuale adesso è visibile a tutti, si ha un aggravamento delle condizioni di salute psicologiche e psicofisiche del soggetto, le cui conseguenze si traducono spesso in assenze prolungate per malattia e abbassamento della qualità di prestazione;



mobbing

---

## **Espulsione anticipata dal mondo del lavoro**

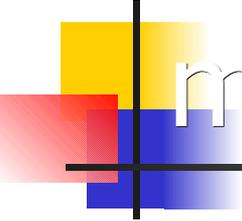
per:

trasferimento, malattia, prepensionamento,  
licenziamento, autolicensing...

## ***La spirale della vittima***

Anche la reazione della vittima di fronte alla sua persecuzione si evolve secondo un processo scandito da precise fasi,

un processo parallelo e contemporaneo a quello dell'escalation del conflitto.



# mobbing

---

**L'inizio:** nelle prime fasi del processo di mobbing abbiamo visto come sia presente solo una normale situazione conflittuale. La frequenza delle azioni negative non è ancora in atto, siamo agli albori del mobbing. Inizialmente dunque la persona si trova oggetto di episodi apparentemente insignificanti e prende “alla leggera frecciate e scherzi di cattivo gusto” (Hirigoyen, 2000).



# mobbing

---

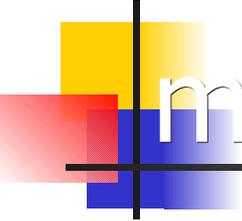
**L'autocolpevolizzazione:** la persona è adesso soggetta ad attacchi sempre più insistenti e frequenti.

La sua reazione è di stupore e incredulità di fronte a ciò che le sta accadendo e cerca disperatamente di risolvere il conflitto.

Nella frenetica ricerca di quale sia la ragione, la causa dell'ostilità, della violenza cui è sottoposta, l'unica spiegazione che riesce a trovare è se stessa, ignorando completamente altre possibili cause o concause di tipo situazionale.

**“La vittima si chiede in che cosa, quando e dove ha sbagliato nell'attività professionale o nei rapporti con i colleghi”**

*(Gilioli, 2000);*



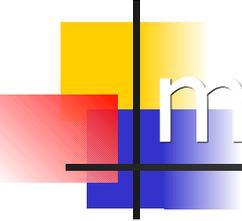
# mobbing

---

**La solitudine:** la persona viene sopraffatta da un sentimento di solitudine di fronte alla terribile realtà che la circonda, di fronte al vuoto sociale in cui è stata spinta.

Il gruppo sembra non voler avere contatti con lei, né personali né professionali, nessuno sembra allo stesso tempo accorgersi 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, infatti, che a nessun altro sia capitato o stia capitando la stessa cosa, crede di essere la sola persona al mondo ad esserne vittima (Bassino, 1999).



# mobbing

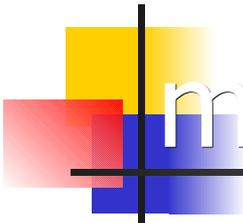
---

**L'anestesia reattiva:** la vittima è ormai oggetto di una vera e propria persecuzione;

il mobbing è in atto, e si trova inerme, senza più forze; l'asimmetria, la disparità delle risorse, del potere è ormai evidente.

Non ha armi per combattere, non ha né un testimone né alcuna prova tangibile a dimostrazione di ciò che sta vivendo (Niedl, 1996).

Il prossimo passo è la spersonalizzazione, “non si muore direttamente per tutte queste aggressioni, ma si perde una parte di sé” (Hirigoyen, 2000).

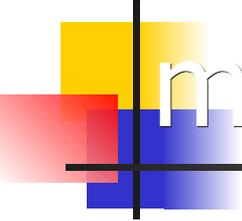


# mobbing

---



[http://ambientesicurezza.ilsole24ore.it/archivio/14\\_2000/img01.gif](http://ambientesicurezza.ilsole24ore.it/archivio/14_2000/img01.gif)



# mobbing

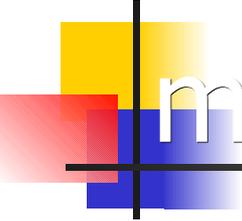
---

## ***Conseguenze del mobbing***

possono essere individuate a tre livelli:

- la persona,
- il gruppo di lavoro
- l'organizzazione.

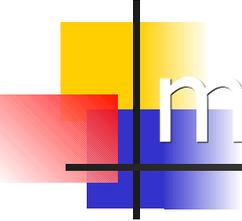
Il mobbing si ripercuote sulla salute psicofisica delle persone coinvolte: sulla vittima, come facilmente intuibile, ma anche sull'aggressore. I disturbi psicofisici più frequentemente riportati secondo le indagini svolte dalla Clinica del Lavoro "Luigi Devoto" di Milano - sono:



# mobbing

---

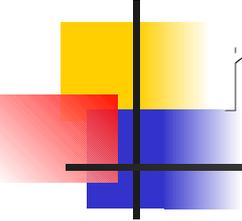
- ansia generalizzata;
- con attacchi di panico;
- con sintomi ossessivo-compulsivi;
- con sintomi fobici;
- ansia somatoforme;
- ansia di conversione somatica (cefalea, astalgia);



# mobbing

---

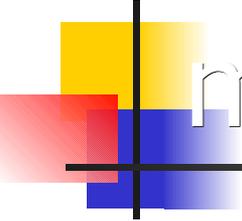
PTSD: disturbo post traumatico da stress, disturbi molto intensi, cumulativi, con ricorrente ideazione intrusiva; disturbo di adattamento: disturbi di tipo clinico meno intrusivi, conseguenti a stressors meno intensi; alterazione dell'equilibrio socio-emotivo: ansia, depressione, isolamento, panico, abbassamento del livello di autostima; alterazione dell'equilibrio psicofisiologico: vertigini, senso di oppressione, disturbo del sonno e della sessualità; disturbi del comportamento: cattiva alimentazione, alcolismo, tabagismo, uso improprio di farmaci, di droghe, aggressività rivolta verso se stessi e/o verso gli altri, incapacità di adattamento sociale.



# mobbing

---

Le conseguenze a livello del gruppo di lavoro consistono principalmente nel deterioramento del clima lavorativo e della qualità del lavoro svolto. Anche l'organizzazione subisce le conseguenze negative del mobbing in termini di: calo e/o deterioramento del livello di produzione; costi sostenuti per malattia dei dipendenti; ripercussione sull'immagine esterna.



# mobbing

---

**Il mobbing è a tutti gli effetti una vera e propria malattia professionale, allo stesso tempo deve essere considerato anche una malattia sociale, in quanto i suoi effetti negativi si ripercuotono su tutta la società.**