



Francesco Fresi

PSICOLOGO E PSICOTERAPEUTA

MOBBING

Comportamenti aggressivi di natura psico-fisica e verbale esercitati da una persona o un gruppo di persone nei confronti di altri soggetti sono la causa di situazioni lavorative stressanti, tecnicamente chiamate mobbing. Quali sono le conseguenze? Come si può reagire a una situazione di mobbing?

In redazione abbiamo ricevuto una lettera di L.G., che ci chiedeva pareri e consigli su come prevenire e gestire una situazione lavorativa stressante, chiamata tecnicamente mobbing.

Dottor Fresi, che cosa si intende per mobbing?

Rimanendo sul concetto generale, possiamo definire mobbing un insieme di comportamenti aggressivi di natura psico-fisica e verbale esercitati da una persona o un gruppo di persone nei confronti di altri soggetti. Sebbene il termine possa essere utilizzato per riferirsi a situazioni e contesti differenti, oggi nello specifico lo affronteremo dal punto di vista lavorativo. In riferimento, appunto, al settore professionale, i comportamenti violenti possono anche essere messi in atto da persone che hanno una certa autorità sulle altre, come un capoufficio o un direttore. In questo caso si parla di *bossing*.

Come si può riconoscere di essere vittima di mobbing?

In Italia, uno dei primi studiosi di tale fenomeno, H. Ege, stilò nel 2002 sei parametri per il riconoscimento del mobbing. 1. Ambiente lavorativo: il conflitto deve svolgersi sul posto di lavoro. 2. La frequenza: le azioni ostili devono accadere almeno qualche volta al mese. 3. La durata: il conflitto deve essere in corso da almeno tre-sei mesi. 4. Tipi di azioni: le azioni subite devono appartenere ad almeno due delle cinque categorie del Lipt Ege, questionario da compilare in cui è formulata una serie di domande a risposta multipla. Per fare degli esempi: Si è mai sentito isolato all'interno del posto di lavoro? Le vengono fatte pressioni per fare visite psicologiche o psichiatriche? Quando parla, viene sempre interrotto da altri colleghi o capo? Si è ritrovato a cambiare postazione o luogo in cui svolgere il suo lavoro? Le vengono affidati lavori umilianti? ... 5. Dislivello tra gli antagonisti: la vittima è in una posizione costante d'inferiorità. 6. Intento persecutorio: nella vicenda deve essere riscontrabile un disegno vessatorio coerente e finalizzato, composto da obiettivo conflittuale e carica emotiva e soggettiva.

Che conseguenze può avere sulla persona?

La persona soggetta a mobbing si trova in una situazione di sofferenza e angoscia, che si protrae dalla mattina alla sera causando un dolore psico-fisico con sintomi quali ansia, insonnia, demoralizzazione, rimuginazione, perdita dell'appetito, che si riflette in tutti gli ambiti del quotidiano, dalla famiglia ai figli, alle amicizie. A tutto questo si aggiungono anche sintomi psicologici di importanza cruciale per la persona. Il lavoro, infatti,

non solo soddisfa i bisogni economici dell'individuo, ma ne è anche un punto di struttura cruciale che compone il suo status. Crollando tale elemento, crolla anche l'identità psico-fisica che permette di interfacciarsi con il mondo in modo sano. Forse il punto più doloroso di questo tipo di stress è quello che nonostante si possa anche recuperare fisicamente ed economicamente uno stato di riconoscimento, difficile è quello di ripresa psichica dell'accaduto. Ecco perché intraprendere una risposta immediata e tempestiva è uno dei punti cruciali per controbattere a un attacco di questa portata.

Come si può reagire a una situazione di mobbing?

Qualora non fosse possibile attuare una prevenzione, perché ci troviamo già in un'azione di mobbing, i consigli sono soprattutto di origine tecnico-legale, quindi ad esempio: rivolgersi all'ufficio del personale e, qualora fosse possibile, forniti di documentazione e di prove a favore della vostra teoria; presentare una valutazione medica che attesti l'attuale sintomatologia che si vuole far correlare all'evento indotto dal mobbing; e informare, così da attivarli, i rappresentanti sindacali interni all'azienda. Credo, inoltre, che consiglio di cruciale importanza sia quello di educare entrambe le parti (dipendenti e azienda) alla possibilità di corsi sulla cosiddetta "cultura del litigio". Ciò vuol dire intervenire sulla politica e sull'atteggiamento direttivo per migliorare la gestione delle situazioni critiche. La cultura del litigio è un programma formativo rivolto alle aziende, che deve partire dall'alto e deve essere diretto dall'ufficio delle risorse umane e dai vertici aziendali. L'obiettivo della cultura del litigio è rendere trasparente e chiaro il conflitto in modo da poterlo riconoscere e averne una visione obiettiva e imparziale. Questa strategia va a beneficio non solo dell'azienda ma anche dei singoli lavoratori. In questa strategia, ad esempio, uno dei punti focali è quello di fare attuare una de-emozione del conflitto, ossia togliere ogni elemento emozionale che può risultare scomodo e fuori luogo al fine di determinare, qualora vi fossero, responsabilità e circostanze che possano aver portato alla crisi all'interno dell'azienda. Un altro punto di questo tipo di modello può essere quello di partecipare ai corsi sull'autodifesa verbale, che sono corsi di formazione che si rivolgono alle singole persone per insegnare ad affrontare la gestione conflittuale sotto l'aspetto della parola. Questi corsi intendono fortificare la persona dentro, per permetterle un cambiamento negli atteggiamenti relazionali esterni.

L'esperto risponde a redazione@mabella.it
oppure a francescofresi@yahoo.it