

CAMERA DEI DEPUTATI N. 2346

PROPOSTA DI LEGGE

d'iniziativa del deputato ZANELLA

Disposizioni per la tutela dalla persecuzione
psicologica nei luoghi di lavoro

Presentata il 14 febbraio 2002

ONOREVOLI COLLEGHI! — Heinz Leymann fu il primo ad utilizzare, all'inizio degli anni ottanta, il termine anglosassone *mobbing* (letteralmente « aggressione in banda, di gruppo ») nel campo della medicina del lavoro (1), mutuandolo dagli studi dell'eto-

logo austriaco Konrad Lorenz (2). Egli dette vita a una scuola, quella scandinava, che è tutt'oggi la più titolata, insieme a quella tedesca e a quella anglosassone, nella ricerca « sul terrorismo psicologico

(1) Nel dibattito generale in Svezia, l'espressione « massa » e « aggressione in banda » sono diventate familiari principalmente grazie al medico Peter-Paul Heinemann, il cui articolo su *Liberal Debatt* (1969/2) è stato preso come punto di partenza per una serie di articoli su *Dagens Nyheter* alla fine del 1969. Il libro di Heinemann, *Mobbing-Gruppvald Bland Barn Och Vuxna* (1972), ha naturalmente avuto un ruolo preponderante nel rendere quelle espressioni familiari al pubblico (...). Heinemann in realtà non fornisce una precisa definizione (...) di quello che intende per aggressione in banda, ma (...) è evidente che egli si riferisca principalmente alle varie forme di violenza nel gruppo, diretta in genere contro qualche individuo che non si adatta ad esso, e che si presenta come deviante. Egli dà, ad un certo punto, questa descrizione dell'aggressione in banda: « Alla fine si arriva ad una situazione che può essere descritta nel migliore dei modi per mezzo dell'espressione "tutti contro uno" ». Olweus, Dan, *L'aggressività nella scuola*, Bulzoni Editore, 1973, pag. 11.

(2) Konrad Lorenz (1903-1989) si laureò in medicina e biologia, studiò anche zoologia e filosofia ed insegnò psicologia comparata presso l'università di Königsberg: fu direttore dell'istituto di etologia comparata di Vienna e venne insignito del premio Nobel nel 1973 per le sue osservazioni e i suoi studi sugli animali. Usa il termine *mobbing* per indicare l'aggressione collettiva da parte di un gruppo di animali nei confronti di un animale di un'altra specie, di solito più grande, e naturale nemico del gruppo. Questa « controffensiva » della preda contro il nemico che intende mangiarla ha la fondamentale funzione di conservazione della specie. Per alcune specie di uccelli molto sociali, come per esempio le taccole, il valore principale del *mobbing* risiede nel fatto che esso mostra ai piccoli inesperti quale sia l'aspetto del nemico che vuole mangiarli e dove esso possa trovarsi, conoscenza che essi non hanno innata. In questo caso la funzione specifica del *mobbing* è essenzialmente di natura didattica. Rispetto agli esseri umani Lorenz usa il termine suddetto nel caso dell'azione di una classe scolastica e di un gruppo di soldati che si uniscono contro un individuo deviante. (Lorenz, K. *L'aggressività*. Oscar Saggi Mondadori, 1990).

nei luoghi di lavoro ». Nel corso dell'ultimo scorcio di scuola, l'interesse verso tale fenomeno ha conosciuto un notevole impulso tanto che oggi, anche nel nostro Paese, si inizia ad attribuire a questa particolare forma di « *stress* posttraumatico » una certa rilevanza nel campo della psicologia del lavoro e dell'organizzazione aziendale. A partire dagli studi di Leymann numerose scuole sono fiorite nel mondo, spesso di orientamento diverso — ora più attente agli aspetti medici del fenomeno, ora di ispirazione più marcatamente sociologica — e in alcuni casi al termine *mobbing* sono state preferite altre terminologie (soprattutto *bullyism at work*, ma anche *harassment*, *horizontal violence*). Tuttavia le caratteristiche di fondo individuate da Leymann hanno costituito l'*humus* necessario per tutte le elaborazioni successive.

Leymann definisce il *mobbing* come « l'esercizio del terrorismo psicologico nell'ambiente di lavoro attuato in maniera sistematica attraverso modalità comunicative ostili ed eticamente scorrette ». A metterlo in pratica sono uno o più individui nei confronti di un soggetto che, spinto in una condizione di debolezza o emarginazione, è incapace di uscirne a causa della pressione psicologica continuativa esercitata nei suoi confronti. È importante sottolineare che Leymann non prende in considerazione i conflitti episodici o temporanei — inevitabili in un luogo di lavoro — ma soltanto quelli che si verificano con una frequenza minima (almeno una volta alla settimana) e per un periodo di tempo di almeno sei mesi. Le gravi conseguenze sulla salute psicologica del lavoratore « mobbizzato » sono proprio il risultato dell'elevata frequenza e del perdurare del *mobbing*. In altri termini, la definizione di Leymann non focalizza tanto l'attività persecutoria in sé quanto la sofferenza che essa procura; non prende in esame tanto cosa è stato fatto e in che modo quanto piuttosto il punto di rottura a partire dal quale un fattore di *stress* (*stressor*) sfocia in una situazione patologicamente rilevante sotto il profilo psichiatrico o psicosomatico. Il *mobbing*, secondo

lo studioso tedesco, non è sinonimo di conflitto, né ne costituisce lo sviluppo inevitabile, ma soltanto uno dei suoi possibili esiti determinato dal verificarsi di particolari condizioni.

Non esiste, cioè, alcun rapporto diretto di causa-effetto tra il manifestarsi di un conflitto e l'insorgere del *mobbing* e solo l'individuazione di determinati dispositivi psicosociali rintracciabili all'interno dell'organizzazione del lavoro può fornire gli strumenti per la sua individuazione. Anche nel caso in cui il *mobbing* si sviluppi apparentemente al di fuori di un conflitto preesistente e si indirizzi nei confronti di un singolo soggetto « caratteriale » (la persona timida, complessata, ipersensibile o, viceversa, quella invadente, sicura di sé, egoriferita) è sempre nella carente organizzazione del lavoro che ne va rintracciata l'origine. Leymann è estremamente chiaro su questo punto: « Io indago su quel particolare tipo di *stress* mentale e psicosomatico nei posti di lavoro di cui studio le conseguenze, le condizioni patologiche e le malattie che esso genera. La definizione scientifica del termine "*mobbing*" si riferisce dunque all'interazione sociale attraverso la quale un individuo (raramente più d'uno) è attaccato da una o più persone (raramente più di quattro) con frequenza quasi quotidiana e per periodi di tempo molto lunghi ». (Cfr. il *Manuale LIPT, Leymann Inventory Of Psychological Terrorization* = Inventario di Leymann del Terrorismo Psicologico). La precisazione di Leymann sul numero di soggetti generalmente coinvolti in situazioni di *mobbing* (poche unità) può aiutarci a comprendere meglio la differenza tra conflitto e *mobbing*. È rarissimo, se non impossibile, che un ambiente lavorativo sia esente da dinamiche conflittuali. Vi può essere conflitto — manifesto o inespresso — tra *management* e dipendenti (a causa dell'insufficiente retribuzione, dell'eccessivo, carico di lavoro, degli orari di servizio eccetera) così come tra gli stessi dipendenti (a causa dell'attribuzione ad altri di mansioni gratificanti a cui si riteneva di avere diritto, per la mancanza di disponibilità di un collega ad accettare una turnazione o,

più semplicemente, per incompatibilità caratteriali o per motivi apparentemente banali come la coesistenza forzata in uno stesso ambiente di fumatori e non). Questi conflitti quotidiani possono dare origine a tensioni anche forti e, talvolta, a veri e propri scontri ma, di norma, essi vengono stemperati o riassorbiti nella *routine* lavorativa. Ciò che li differenzia dalle azioni di *mobbing* vero e proprio è l'assenza del carattere persecutorio. Un soggetto sottoposto a *mobbing*, infatti, è costretto a sopportare una condizione di *stress* prolungata, costruita su piccoli e grandi soprusi, diffamazione e *gossip*, violazioni dei diritti personali, punizioni immotivate; una serie continua di traumi che genera uno stato permanente d'ansia, che mina la fiducia in se stessi e provoca danni psichici spesso irrecuperabili. Nel suo *Inventario* Leymann descrive minuziosamente le misure a cui più frequentemente si fa ricorso per provocare *mobbing*: esse vanno dalla limitazione della libertà di espressione, all'isolamento del soggetto dalle dinamiche di gruppo, alla sua dequalificazione professionale (tramite l'assegnazione di lavori inutili o addirittura non assegnandoli alcuna mansione), agli attacchi alla reputazione e alla credibilità personale fino alla minaccia di violenze e alla violenza fisica vera e propria.

Lo schema di Leymann prevede quattro fasi:

a) il conflitto quotidiano. In tutti i posti di lavoro si sviluppano quotidianamente conflitti di vario genere che non rappresentano *mobbing* ma possono darvi luogo qualora non siano risolti;

b) il conflitto irrisolto assume carattere continuativo, e al suo interno si definiscono i ruoli di *mobber* (colui/colei/coloro che iniziano a perseguire sistematicamente uno o più soggetti) e di vittima (colui/colei/coloro che subiscono il terrore psicologico e vengono messi nella condizione di non potersi difendere). Inizia la fase del *mobbing* vero e proprio;

c) errori, abusi e illegalità da parte del *management* e dell'amministrazione del personale. Una volta che la situazione di

mobbing si palesa la sua eco giunge di regola all'amministrazione del personale, la quale inizia le indagini sul caso, sabotate dal *mobber* attraverso maldicenze, voci infamanti e falsità sul conto della vittima. Parallelamente quest'ultima inizia ad accusare problemi di salute di carattere fisico e psichico ed è costretta ad assentarsi frequentemente per malesseri o visite mediche, manifestando un chiaro calo di rendimento. L'amministrazione del personale tenta di eliminare il problema eliminando la vittima, che viene fatta oggetto di provvedimenti disciplinari, declassamenti o trasferimenti, fino a porla in una situazione insostenibile che la induce a considerare come unica via di uscita le dimissioni;

d) l'eliminazione della vittima. Essa si dimette, chiede il prepensionamento o viene licenziata. Il *mobbing* può avere anche esiti più tragici, come il suicidio della vittima e il tentato omicidio o omicidio del *mobber*. D'altra parte non tutti i casi di *mobbing* giungono a quest'ultima fase.

Il *mobber* può celarsi tanto in un capo che in uno o più colleghi. La casistica disegna gli attori del *mobbing* con dei tratti caratteriali abbastanza precisi. Il capo dispotico è in genere un soggetto che soffre la propria inadeguatezza a ricoprire il ruolo rivestito, che non nutre alcuna stima verso se stesso e cerca di colmare l'insicurezza abusando del potere che gli è stato conferito. Dispone di limitate capacità comunicative e relazionali — è incapace, in sostanza, di gestire i rapporti umani — ha una scarsa professionalità e una forte mentalità vendicativa. In alcuni Paesi, come Italia e Stati Uniti, esso è il *mobber* per eccellenza. In altri, come nei Paesi scandinavi e in Germania, sono i colleghi a indossare più spesso i panni dell'aguzzino, dando vita a una sorta di *mobber* collettivo che si muove e colpisce secondo le modalità del branco. L'ambiente in cui più facilmente emergono i « cattivi colleghi » è caratterizzato in genere da:

omogeneità sociale, culturale, etnica, di genere o di età (un ufficio dove gli impiegati sono tutti maschi, tutti italiani, tutti giovani, tutti laureati eccetera);

legami personali fragili (grandi società con migliaia di dipendenti, occupazioni alienanti, rapporti umani spersonalizzati e finalizzati al lavoro e alla carriera);

« amoralità diffusa » (dipendenti corrotti, complicità dell'azienda in frodi e illeciti);

inefficienza lavorativa (scarsa produttività o incompetenza).

La vittima del *mobbing* può corrispondere ad *identikit* di vario genere. Può essere il cosiddetto « primo della classe » — dalle elevate capacità professionali, dal particolare carisma o dalla grande esperienza lavorativa — che in quanto tale suscita le gelosie dei colleghi — o il soggetto deviante o « diverso » che si presta perfettamente a ricoprire il ruolo di capro espiatorio. Quest'ultima definizione non va intesa secondo l'accezione generica: il *mobbing* è un sistema rigoroso, governato da una sua precisa dinamica interna e basato sull'assegnazione di ruoli ben definiti. Sarebbe dunque estremamente errato individuare un capro espiatorio ricorrendo soltanto a un giudizio di valore. Esso, infatti, serve a distogliere l'attenzione dal gruppo, dalle sue deficienze organizzative e professionali, ne garantisce, in una parola, la sopravvivenza. Esso appartiene preferibilmente a una minoranza — etnica, politica (un sindacalista), di genere (un omosessuale) — può essere una persona facilmente ricattabile per la sua giovane età, per la sua mancanza di esperienza o per la precarietà della sua posizione lavorativa (*part-time*, contratto di collaborazione o lavoro interinale). Il capro espiatorio, dunque, non è soltanto il « mezzemaniche fantozziano », il dipendente caratterialmente debole e senza qualità, o il *manager* « incompreso » (sulle cui presunte persecuzioni sta fiorendo una letteratura giornalistica dai toni di imbarazzante faciloneria) ma innanzitutto una persona che rompe l'uniformità del gruppo, che viene colpito, cioè, perché la coesione cooperante si è istituzionalizzata in gruppo, dandosi regole e gerarchie sommerse nelle quali lui non rientra. Questa

precisazione è estremamente importante perché ci riporta alle nuove, per certi versi « ciniche », modalità relazionali dell'organizzazione del lavoro postfordista, dove l'annullamento delle individualità è la precondizione necessaria per l'applicazione delle *flat hierarchies*, le « gerarchie piatte ». Studiate per creare un ambiente di lavoro all'apparenza collaborativo e informale (e per eliminare i quadri intermedi in eccesso), esse sono in realtà uno strumento formidabile per azzerare il tasso di conflitto verso il *management*, indirizzandolo e internalizzandolo tra le fila del *team*. Flessibilità e *multiskilling* (3) appiattiscono le competenze personali e rendono ogni singolo dipendente interscambiabile e sostituibile alla stregua di una parte meccanica. Tali strategie, ben lungi dal « democratizzare » il luogo di lavoro, rendono quest'ultimo particolarmente esposto alla creazione di *lobbie* e contribuiscono alla costituzione di microcomunità ascrivibili impermeabili a qualsiasi nuovo innesto. Inoltre, il senso di precarietà che caratterizza la condizione lavorativa, il timore di poter essere rimpiazzati in qualsiasi momento, rende diffidenti e ostili verso il prossimo, visto più come concorrente che come collega, e induce il gruppo ad attuare una strategia « conservativa » degli equilibri precari garantiti dallo *status quo*.

Le trasformazioni strutturali del lavoro nell'era della globalizzazione tecnologica e del mercato totale, la flessibilità, il *downsizing*, l'*outsourcing*, più in generale la struttura organizzativa stessa dell'impresa moderna producono *mobbing* in virtù del riallineamento definitivo dei tempi della « macchina-uomo » da quelli della « macchina-organizzazione ». L'impresa globalizzata è, per certi versi, il brodo di coltura ideale per il *mobbing*: la competitività esasperata, lo sfruttamento selvaggio delle risorse umane, l'inarrestabile ricorso all'automazione informatizzata, sottopongono il lavoratore ad un tasso di *stress* mai conosciuto prima, esigono da lui un livello

(3) La cosiddetta polifunzionalità, che prevede l'interscambiabilità di ruoli e competenze all'interno dello stesso comparto lavorativo.

di competenze sempre maggiore e una disponibilità personale sempre più incondizionata. Questo scenario è definito da McCarthy « capitalismo del *caos* », un fosco orizzonte segnato, oltre che dalla frenesia dei ritmi produttivi, da una profonda indefinitezza delle prospettive generali dello sviluppo umano: un magma ribollente che viene sussulto dalle nuove ideologie aziendali e scaricato brutalmente e scientificamente sulla forza lavoro del terziario avanzato. È l'esercizio di quella che lo studioso australiano chiama *organising violence*, violenza organizzativa, ossia « una violenza psicologica che organizza produttivamente le risorse umane dell'azienda per spremerle di più. Pur di venire incontro alle richieste dei mercati, le imprese odierne provocano dei "flussi di brutalità" che scorrono indisturbati sotto la superficie dell'organizzazione aziendale e generano una guerra di tutti contro tutti ».

Il capro espiatorio può essere, infine, un soggetto non disponibile a compromessi e con forti motivazioni etiche. È il caso del *whistleblower*, del « delatore », di colui, cioè, che assecondando i propri principi morali, si rifiuta di osservare la regola dell'omertà ed esce allo scoperto per denunciare illegalità fino a quel momento tollerate o addirittura tutelate (appropriazioni indebite e corruzione, episodi di sessismo, intimidazioni e discriminazioni eccetera). Il *whistleblower* è una figura chiave del *mobbing* e può sembrare che ne costituisca in qualche modo il versante romantico e « letterario ». A dispetto di ciò, in realtà, esso si sostanzia di una grandissima concretezza e dimora più nelle pagine della cronaca che in quelle dei romanzi. Il *whistleblowing* diviene una pratica ad alto rischio personale in quegli ambienti lavorativi fondati sullo spirito di corpo (come i reparti dell'esercito e della polizia, l'amministrazione delle carceri (4) e, in genere, tutti i settori « operativi », dove esso si intreccia con la sua forma più esasperata, il cameratismo e la sua perversione, il nonnismo) o laddove è maggiore la contiguità con il denaro e la sua erogazione illegale (l'articolato sistema della corruzione aziendale). Proprio perché la posta

in gioco è alta, il delatore paga spesso un prezzo estremamente oneroso, in termini di salute psicofisica e di vita lavorativa.

Il *mobbing* assume talvolta la valenza di strategia aziendale pianificata. Ciò accade quando è necessario predisporre degli esuberi in determinati comparti, ristrutturare un settore obsoleto, incentivare in maniera selvaggia i ritmi produttivi. È quello che la letteratura in materia definisce *bossing* o *mobbing* verticale, esercitato cioè dalla direzione verso i dipendenti. Esso può essere indirizzato chirurgicamente (nei confronti di determinati soggetti che si vuole eliminare senza incontrare resistenze sindacali o dover dar conto al giudice del lavoro della mancanza di giusta causa) o praticato nei confronti di interi gruppi di lavoratori (come misura punitiva, per forzare una chiusura al ribasso di una trattativa con il personale, per eliminare articolazioni aziendali non più produttive). In Italia è giunta recentemente eco alle cronache di una tipica vicenda di *bossing*, quella riguardante la Palazzina LAF dell'Ilva di Taranto. Questa azienda, in origine di proprietà pubblica, è stata privatizzata nella seconda metà degli anni novanta e rilevata dal gruppo Riva, la cui dirigenza espresse subito la necessità di praticare 1000 esuberi tra il personale. Tali esuberi, dopo una lunga trattativa sindacale, furono riassorbiti in cambio di flessibilità, mobilità, limitazione del diritto di sciopero e, soprattutto, a condizione che la gran parte dei lavoratori con la qualifica di impiegato fossero declassati alla qualifica di operaio. Ad essi, in altri termini, fu proposta la novazione del rapporto di lavoro, il che prevedeva il loro licenziamento come impiegati e la riassunzione, a parità di stipendio, come operai. Coloro che rifiutavano il declassamento venivano mandati alla Palazzina LAF, antica sede degli uffici del laminatoio

(4) Vedi, per rimanere alla cronaca recente del nostro Paese, il caso sorto sul criminale pestaggio compiuto ai danni dei detenuti del carcere sardo di Sassari, in seguito al quale un agente penitenziario « pentito » ha confermato le violenze e le torture dichiarando di non essere riuscita ad evitarle né a denunciarle prima a causa del fortissimo « spirito di corpo » regnante nel penitenziario.

a freddo, ora in disuso, dove erano costretti a trascorrere l'intera giornata lavorativa senza alcune mansioni da svolgere, sottoposti a un terribile *stress* psicologico fino ad essere ridotti all'umiliante condizione di residuo umano (5).

Un processo di *mobbing*, una volta giunto a termine, lascia sul terreno più di una vittima. Il lavoratore, in primo luogo, al quale nessuno potrà ripagare le sofferenze patite e i danni psicofisici riportati. I suoi colleghi, i quali pur non essendo intervenuti in soccorso della vittima — o avendo addirittura contribuito alla sua fine — hanno vissuto per mesi o anni un clima di tensione che ha alimentato ulteriormente diffidenze e conflitti. Infine l'azienda, la quale deve sopportare costi di vario tipo: economici (i lunghi periodi di malattia delle vittime e i rimborsi che sempre più spesso è costretta a pagare in sede giudiziaria); organizzativi (le varie misure di riassetto dei reparti teatro del *mobbing*); di riqualificazione del personale (in molti Paesi, specialmente quelli scandinavi, l'azienda è tenuta per legge a

predisporre piani di ristrutturazione, riqualificazione e formazione professionale in presenza di conflitti endemici) (6).

Elevatissimi sono anche i costi sociali (7). Già nel 1991, Toohy denunciava il

(6) In Svezia sono operanti dal marzo 1994 le « Norme sulla persecuzione nei posti di lavoro » che assegnano all'Azienda il compito di prevenire e combattere il *mobbing* attuando il coinvolgimento attivo dei dipendenti che possono segnalare all'Osservatore di Reparto l'eventuale insorgere di casi di terrorismo psicologico. Provvedimenti legislativi dello stesso tenore sono stati promulgati in Norvegia, Svizzera, Gran Bretagna, Irlanda e Germania.

(7) Andrea Adams, una delle prime studiosse dello *stress* lavorativo in Inghilterra, ha calcolato che gran parte dei 1.3 miliardi di sterline persi annualmente nel Regno Unito per assenteismo e *turn over* siano da attribuire al *mobbing*. Ogni anno si perdono 360 milioni di giornate lavorative per permessi malattia dovuti a persecuzioni psicologiche nei posti di lavoro. Negli USA il Bureau Of National Affairs ha stimato in 5-6 miliardi di dollari l'anno la perdita media di produttività causata dal *mobbing*. In Europa, infine, si spendono 11.000 miliardi l'anno per malattie correlate allo *stress* lavorativo. Alcune multinazionali sono già corse ai ripari, una volta verificato che i costi per *mobbing* minacciavano di divenire intollerabili per i bilanci aziendali. In Germania, la Volkswagen ha sottoscritto un accordo con il sindacato che prevede l'istituzione di un referente all'interno dell'Azienda al quale le vittime di *mobbing* possono fare riferimento. Attraverso tale figura, l'Azienda, una volta accertati i fatti, può disporre i provvedimenti del caso, che vanno dal trasferimento fino al licenziamento dell'autore del *mobbing*. (Cfr. Gilioli, Alessandro e Renato, *Cattivi capi, cattivi colleghi*, Mondadori 2000). Secondo una valutazione dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro, il costo annuo del *mobbing* per un'azienda di mille dipendenti si aggira intorno ai 700 milioni di lire. Su tale cifra incidono i costi per sostituire un lavoratore licenziato (inserzioni, selezioni e formazione), il costo delle liquidazioni che l'azienda deve pagare a chi si dimette, i risarcimenti che deve erogare in seguito alle azioni legali intraprese dai dipendenti mobbizzati, il calo di produttività generato dal *mobbing*. Per quanto riguarda il nostro paese non vi sono studi statistici abbastanza approfonditi per determinare con esattezza il numero reale delle vittime del *mobbing*. Secondo una ricerca del 1996-97 condotta dal European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (realizzata attraverso 15.986 interviste, di cui 1032 in Italia) il numero dei mobbizzati in Italia ammonterebbe a circa il 4 per cento della popolazione lavorativa (vale a dire 720.000 unità). Tale cifra, tuttavia, dovrebbe essere almeno raddoppiata, tenendo conto che la ricerca risale a circa 4 anni fa. Harald Ege, addirittura, ritiene che il numero reale dei lavoratori sottoposti a psicoterore nel posto di lavoro sia di circa 3.000.000, tenendo conto anche del bacino del lavoro nero e sommerso. In generale, il numero delle vittime del *mobbing* a livello europeo è stimato in circa 12.000.000, pari all'8 per cento della popolazione attiva. Le percentuali maggiori sono quelle riscontrate in Gran Bretagna (16 per cento), Svezia (10 per cento), Francia e Finlandia (9 per cento), Irlanda e Germania (8 per cento).

(5) Tra il maggio del 1997 e il novembre del 1998, circa 100 persone furono trasferite alla Palazzina LAF, fino a quando il Procuratore Franco Sebastio vi fece apporre i sigilli dai carabinieri. Così descrive la Palazzina LAF Claudio Virtù, 51 anni, da 26 tecnico informatico al vecchio CED dell'Ilva: « All'indomani di uno sciopero mi sono sentito dire che, causa riorganizzazione del lavoro, non c'era più posto per me al CED. Così, all'inizio di febbraio 1998 ero già alla LAF. Quando sono entrato lì dentro mi sono sentito stringere il cuore: due rampe di scale, un primo piano fatiscente e nel corridoio un gruppo di persone che passeggiava ossessivamente avanti e indietro. Là dentro la vita era un ozio infinito, alienante, si parlava soltanto del nostro problema, continuamente. Molti hanno avuto bisogno di cure psichiatriche ». Stessi toni nel racconto di Marcello Presta, magazziniere di 38 anni. « Nel gennaio 1998 l'Azienda mi chiamò e mi disse che per me non c'era un posto di lavoro, che dovevo accettare la novazione o finire alla LAF. A mio parere contò molto di fatto che ero delegato sindacale FIOM. L'ingresso nella Palazzina fu allucinante. C'era un corridoio di 50 metri complementare deserto e, quando io imboccai quel budello, silenziosamente, dalle porte degli uffici si affacciarono una decina di teste, a scrutarmi, per poi subito ritirarsi. Da lì partì il mio incubo. Mi dicevo, ho 36 anni e non servo a niente. Cominciarono le crisi depressive, vedevo i miei compagni di sventura come specchi in cui mi riflettevo: chi restava apatico e chi, improvvisamente, si metteva a urlare. Non dormivo la notte e alla fine, entrai in cura all'Ospedale di Bari. Diagnosi, crisi depressiva reattiva » (Dall'inserito Lavoro del Corriere della Sera del 21 gennaio 2000).

circolo vizioso alimentato dal *mobbing*. I costi, infatti, sopportati dal sistema sanitario per fronteggiare i casi di malattia derivanti dai maltrattamenti psicologici di lavoratori crescono in misura esponenziale perché l'industria della salute focalizza il suo intervento sullo stato di malattia e non sulla necessità che esso sia evitato; invece di condurre ricerche nei luoghi di lavoro che producono la malattia, il medico si limita a diagnosticare uno generico stato di *stress* per il quale prescrive cure (farmacologiche o meno) tanto lunghe quanto costose e inefficaci. La maggior parte dei lavoratori fortemente abusati psicologicamente non è in grado tuttavia di continuare la propria attività senza alcuna tutela e tende a collocarsi prematuramente in pensione. In Svezia, già a partire dai primi anni novanta, il 25 per cento della forza lavoro di età superiore ai 55 anni si ritirava precocemente dal lavoro; circa il 30 per cento di questi prepensionamenti erano dovuti alle sofferenze per le carenti condizioni psicosociali lavorative.

L'insieme di espedienti messi in atto dal persecutore ha una matrice comune: il rifiuto della comunicazione diretta. Ritorniamo così al *principium individuationis* caro a Leymann: possiamo riconoscere il volgere di un conflitto verso lo stadio di «psicoterrorre» attraverso lo spegnimento dei livelli comunicativi interpersonali. Attenzione, non della comunicazione *tout court* ma soltanto di quella diretta, costruttiva, fondata sullo scambio reciproco di informazioni, sul dialogo. Viceversa, è impensabile che una strategia di *mobbing* possa ottenere gli effetti desiderati senza ricorrere alla comunicazione indiretta, tesa soltanto al discredito e allo svilimento della vittima agli occhi degli altri. La sottrazione al dialogo funge in questo caso da dispositivo di annullamento dell'interlocutore. Non parlo con te semplicemente perché non esisti. Per perfezionare l'opera di «sparizione» della vittima concorrono poi altri espedienti: rimproveri vaghi, imprecisi o contraddittori, battute e sottintesi malevoli, calunnie e insinuazioni umilianti. Questo concorso di sevizie psicologiche conduce inevitabilmente la vittima ad es-

sere preda di svalutazione, senso di inferiorità, complessi di colpa e disistima di se stessa (8). Banalizzando, potremmo dire che ogni *mobber* sa di aver portato a buon esito il proprio «lavoro» quando la vittima inizia a credere di essere essa stessa causa delle sue sofferenze.

Anche il sesso — soprattutto quello allusivo, «parlato», evocato — è in molti casi una delle armi predilette del *mobber*, una volta che egli abbia prescelto una donna come vittima. Il ricorso continuo ed ostentato ad un linguaggio volgare, il *gossip* a sfondo sessuale (teso a screditare la vittima sotto il profilo della «moralità»), l'uso mirato di calunnie, doppi sensi e riferimenti sibillini sono strumenti molto più efficaci, infatti, delle *avance* dirette, le quali trovano uno spazio limitato nel bagaglio del persecutore di professione. Vittime del *mobbing* sessuale sono in grandissima maggioranza le donne (con un percentuale intorno all'86 per cento) e solo in rarissimi casi (4 per cento) esse subiscono aggressioni sessuali vere e proprie. Nel restante numero dei casi, la molestia avviene senza contatto fisico e viene messa in atto attraverso mezzi indiretti (foto pornografiche lasciate sulla scrivania, *e-mail* o *file* dal contenuto osceno inseriti nel *computer*, «scherzi» volgari, attacchi alla reputazione e calunnie a sfondo sessuale).

Nel nostro Paese non esiste alcuna normativa che tuteli il lavoratore da questa sofisticata e devastante forma di persecuzione. Se è impossibile agire perché la stessa struttura del lavoro, sempre più

(8) « Per conservare il potere e controllare l'altro, ci si serve di manovre insignificanti, che diventano sempre più violente se l'impiegato oppone resistenza. In un primo tempo, lo si priva di qualunque senso critico fino a che non sa più chi ha torto e chi ha ragione. Lo si stressa, lo si maltratta, lo si sorveglia, lo si cronometra perché si senta sempre sul chi vive e soprattutto non gli si dice nulla di quanto potrebbe consentirli di capire cosa succede. Il lavoratore è messo alle strette. Accetta sempre di più e non riesce a dire che non ce la fa. Qualunque sia il punto di partenza e quali che siano gli aggressori, i comportamenti sono gli stessi: non si parla del problema, ma si agisce con finta indifferenza per eliminare la persona invece di trovare una soluzione. Questo processo è amplificato dal gruppo, che viene preso a testimone o che addirittura partecipa attivamente al fenomeno ». (Hirigoyen Marie-France, *Molestie morali*, pag. 64).

globalizzata e complessa, sia riformata, è tuttavia possibile e doveroso predisporre un sistema di tutele e garanzie in grado di arginare un fenomeno in crescita esponenziale e di ridare dignità e sicurezza a chi quotidianamente affronta un sistema produttivo che esige un coinvolgimento emozionale e intellettuale al limite del *burn-out*. Lo Stato e le aziende, dunque, non possono non farsi carico di questa vera e propria emergenza e non è più rimandabile il varo di una legge che sappia riconoscere e sanzionare adeguatamente le persecuzioni psicologiche messe in atto nei luoghi di lavoro.

Tali sono le finalità della presente proposta di legge il cui contenuto è illustrato di seguito:

l'articolo 1 definisce cosa vada inteso per persecuzione psicologica (*mobbing*);

l'articolo 2 illustra le misure di prevenzione che il Ministero del lavoro e delle politiche sociali è tenuto a predisporre nei luoghi di lavoro;

l'articolo 3 chiarisce gli obblighi che il datore di lavoro è tenuto ad osservare;

l'articolo 4 definisce i casi in cui ricorrere a sanzioni disciplinari e punire comportamenti illeciti da parte del datore di lavoro, decretandone l'annullabilità quando essi siano stati adottati con il fine di recare danno al lavoratore;

l'articolo 5 specifica i casi in cui è previsto il ricorso alla giustizia ordinaria.

PROPOSTA DI LEGGE

ART. 1.

(Principi e finalità).

1. Per « *mobbing* » si intendono gli atti e i comportamenti posti in essere da datori di lavoro, capi intermedi e colleghi, che danno luogo a condotte persecutorie, attuate con evidente e mirata determinazione, con carattere di continuità e finalizzati ad arrecare danno alla salute psico-fisica del lavoratore, ovvero ad emarginarlo e penalizzarlo nello svolgimento delle sue mansioni o allontanarlo dall'ambiente lavorativo in seno al quale presta la propria opera.

2. Gli atti e i comportamenti rilevanti ai fini della presente legge comprendono:

a) molestie e maltrattamenti verbali quali attacchi alla reputazione, calunnie, pettegolezzi e ogni altra offesa e insinuazione che possa ledere l'immagine e le relazioni sociali del lavoratore, ovvero arrecare danno alla sua carriera professionale pregiudicandone la salute psichica;

b) atti tesi all'emarginazione del lavoratore quali carenza di informazioni, esclusione sistematica ed immotivata dai momenti di socialità;

c) atti vessatori o intimidatori quali controlli e sorveglianza continui privi di valida motivazione, minacce di trasferimenti, violazione della segretezza della corrispondenza privata, cartacea o elettronica, mancata concessione di permessi o ferie, blocco della carriera professionale attraverso l'ingiustificata rimozione da incarichi ricoperti proficuamente o la svalutazione dei risultati conseguiti;

d) comportamenti o provvedimenti di discriminazione sessuale, etnica, politica o religiosa, anche quando messi in pratica attraverso allusioni o sottintesi malevoli.

3. Il danno di natura psico-fisica, provocato dagli atti e dai comportamenti di cui al comma 2 è rilevante, ai fini della presente legge, quando incide sulla capacità lavorativa del lavoratore sia pregiudicandone la stima di sé sia inducendolo a crisi depressive o cagionando danni diretti o indiretti alla sua salute.

ART. 2.

(Misure di prevenzione del mobbing).

1. Entro due mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge il Ministro del lavoro e delle politiche sociali individua con apposito decreto le singole fattispecie di violenza e persecuzione ai danni dei lavoratori, rilevanti ai sensi della presente legge.

2. Il Ministero del lavoro e delle politiche sociali provvede a predisporre una campagna di informazione, utilizzando i più diffusi canali di comunicazione, volta a sensibilizzare l'opinione pubblica sul fenomeno del *mobbing* e a fare conoscere gli strumenti attivati per contrastarlo.

3. Il Ministero del lavoro e delle politiche sociali istituisce in tutti i luoghi di lavoro pubblici strutture di monitoraggio, consulenza e assistenza, denominati « *mobbing point* », a cui il lavoratore che ritiene di essere vittima di atti persecutori può rivolgersi per ottenere tutela. I *mobbing point*, presso i quali operano consulenti del lavoro e assistenti sociali, hanno l'obbligo, in seguito alle segnalazioni ricevute e in collaborazione con le organizzazioni sindacali, di stilare un rapporto dettagliato da inviare al Ministero per gli opportuni provvedimenti. Il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, in accordo e coordinamento con gli enti locali, istituisce altresì strutture di servizio a carattere territoriale, dotate di *call center* con numero verde, di ufficio di consulenza

legale e di unità di assistenza psicologica, presso le quali possono rivolgersi i lavoratori di aziende private o singoli cittadini.

ART. 3.

(Obblighi del datore di lavoro).

1. I datori di lavoro, pubblici o privati, unitamente alle rappresentanze sindacali dove esistenti, sono obbligati a fornire tutte le informazioni rilevanti relative al conferimento degli incarichi, ai trasferimenti, alle variazioni delle mansioni e delle qualifiche, in applicazione della presente legge.

2. Le informazioni di cui al comma 1, unitamente al testo della presente legge, devono essere affissi nelle bacheche aziendali e, in ogni caso, resi di pubblico dominio.

3. In caso di denuncia degli atti e dei comportamenti di cui all'articolo 1 da parte di singoli lavoratori è compito dei datori di lavoro, delle rispettive rappresentanze sindacali aziendali e dei *mobbing point*, dove esistenti, provvedere tempestivamente all'accertamento dei fatti denunciati. Accertati i fatti, il datore di lavoro è tenuto ad assumere le iniziative idonee a risolvere il conflitto denunciato.

4. A integrazione di quanto disposto dall'articolo 20 della legge 20 maggio 1970, n. 300, i lavoratori hanno diritto di riunirsi, fuori dall'orario di lavoro, nei limiti di sessanta ore su base annuale, al fine di esaminare e dibattere in merito alle violenze e alle persecuzioni psicologiche nei luoghi di lavoro con le modalità e con le forme previste dal citato articolo 20.

ART. 4.

(Responsabilità disciplinare).

1. A coloro che pongono in essere gli atti e i comportamenti di cui all'articolo 1 si applicano le misure previste dalla normativa vigente con riferimento alla responsabilità disciplinare.

2. Responsabilità analoga a quella di cui al comma 1 grava su chi consapevolmente denuncia gli atti e i comportamenti di cui all'articolo 1, ancorché notoriamente inesistenti, al solo fine di trarne un qualsivoglia vantaggio.

3. Gli atti posti in essere dal datore di lavoro, nonché i provvedimenti assunti relativi alla modifica di mansioni e qualifiche, di incarichi, nonché i trasferimenti di qualsiasi natura, riconducibili alle condotte di cui all'articolo 1, sono annullabili a richiesta del lavoratore danneggiato.

ART. 5.

(Ricorso alla giustizia ordinaria).

1. Ogni lavoratore che abbia subito violenza o persecuzione psicologica nel luogo di lavoro e non ritenga di avvalersi delle procedure di conciliazione previste dai contratti collettivi, ma intenda agire in giudizio, può promuovere il tentativo di conciliazione contemplato dall'articolo 410 del codice di procedura civile, ove del caso, anche con l'ausilio delle rappresentanze aziendali dove esistenti. Il procedimento è regolato ai sensi dell'articolo 413 del codice di procedura civile.

2. Il giudice condanna il responsabile del comportamento sanzionato al risarcimento del danno, la cui liquidazione ha luogo in forma equitativa.

