

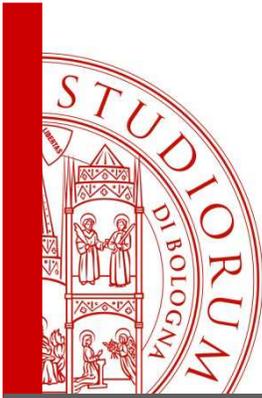
Il mobbing: conoscere per prevenire

Quando nasce il mobbing e quali effetti produce?

Dina Gugliemi

Dipartimento di Scienze dell'Educazione

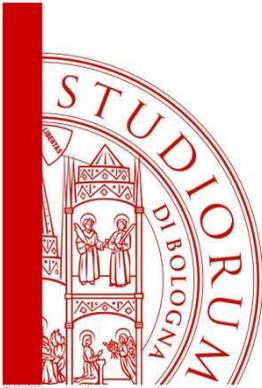
Bologna, 27 marzo 2015



PARTIAMO DALL'ORIGINE (1)

Dal verbo **to mob**: pressare, accerchiare, ...

L'etologo premio Nobel Konrad Lorenz utilizzò per primo il termine mobbing per definire un particolare **comportamento aggressivo animale** riferito all'attacco collettivo di una moltitudine di anatre selvatiche verso un nemico

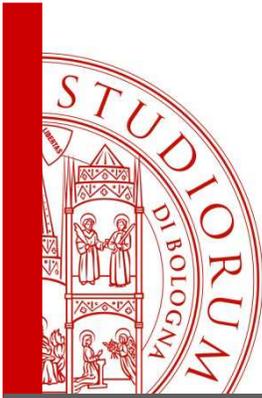


PARTIAMO DALL'ORIGINE (2)

In seguito è stato studiato come **bullismo nei bambini**

Infine negli anni '80 Leymann e Gustavsson parlano di mobbing con specifico riferimento alla **ripetuta e prolungata vessazione di natura psicologica esercitata nel contesto lavorativo**

Quindi è un fenomeno nuovo?

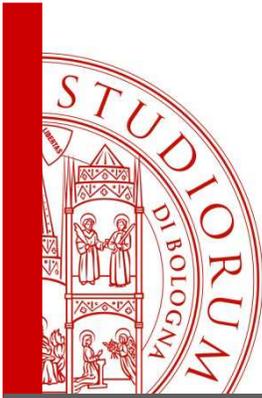


DEFINIZIONE DI MOBBING (1)

Esistono diverse definizioni del fenomeno "mobbing". Ad esempio:

- *I casi in cui una persona sul proprio luogo di lavoro viene tormentata, vessata, offesa, deresponsabilizzata da colleghi, superiori o sottoposti.*

Non si parla di mobbing nei casi in cui l'episodio si verifichi occasionalmente, né quando le due parti in conflitto siano di eguale forza

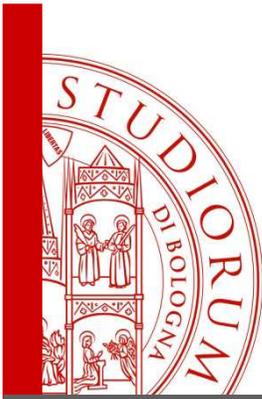


DEFINIZIONE DI MOBBING (2)

I casi in cui qualcuno, in modo persistente e per un certo periodo di tempo, si percepisce sul lavoro come bersaglio di azioni negative, messe in atto da una o più persone, dalle quali non è in grado di difendersi.

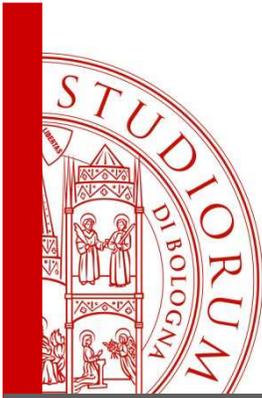
Azioni ripetute dirette a uno o più lavoratori (esercitate in modo consapevole o inconsapevole) che offendono, umiliano, feriscono la vittima e che possono interferire con la prestazione del lavoratore e creare uno spiacevole clima lavorativo.

Si tratta comunque di aggressioni protratte nel tempo - e non di singoli e sporadici episodi - esercitate nei confronti di una persona che non è in grado di difendersi.



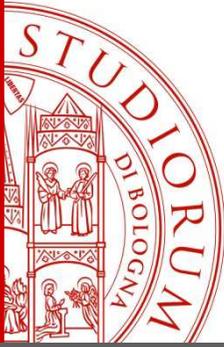
IN CONCRETO ...

***comportamenti vessatori +
protratti nel tempo +
esercitati con una certa frequenza +
tendono ad aumentare di intensità nel tempo +
associati alla percezione dell'impossibilità di difendersi +
associati alla differenza di potere tra le parti =
MOBBING***



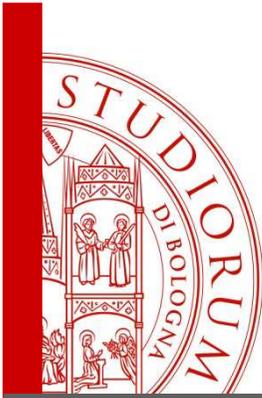
Ma ...

- ✓ **Attenzione** ... le singole azioni vessatorie non sono mobbing... Chi non le ha incontrate???
- ✓ La **reiterazione** e la **frequenza** trasformano un'azione non particolarmente distruttiva, in un **processo** che può avere esiti molto gravi



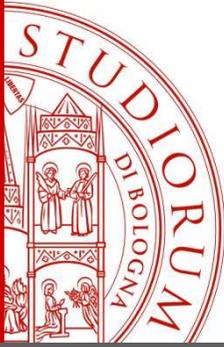
COSA NON È MOBBING

- **UNA MALATTIA**
- **SINGOLA AZIONE**
- **STALKING**
- **MOLESTIE, VIOLENZE SESSUALI** (nel corso del processo di mobbing possono essere messe in atto molestie a sfondo sessuale)
- **CONTESTI EXTRALAVORATIVI** (es. bullismo, nonnismo)
- **SITUAZIONI CONFLITTUALI sporadiche, senza uno specifico "progetto"** (Il mobbing scaturisce dall'escalation di un conflitto non efficacemente gestito)
- **STRESS** (Spesso il mobbing è il risultato di una situazione stressante)
- **STRAINING**



TIPOLOGIE DI MOBBING

- dall' **ALTO** (verticale discendente)
 - tra **PARI** (orizzontale)
 - dal **BASSO** (verticale ascendente)
-
- **STRATEGICO**
 - **EMOTIVO**

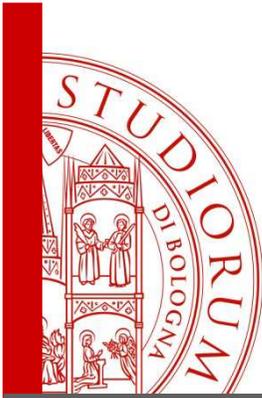


CHI FA MOBING E CHI GUARDA

Il mobbing è per sua natura interpersonale e si evolve da un'interazione dinamica di almeno due parti: mobber e mobbizzato.

E gli altri????

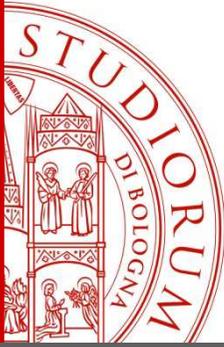
- *Side-mobber* o *co-mobber* (partecipa)
- *Bystander* (coscienti dell'azione ma incapaci di aiutare)
- *Whistleblower* (che offrono supporto)



QUANTO È DIFFUSO IL MOBBING ?

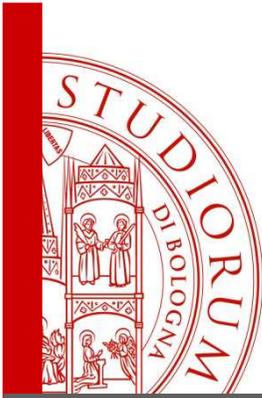
Nessuno sa in realtà quanto, per le difficoltà di misurarlo

Una rassegna di 30 ricerche (Di Martino, Hoel & Cooper 2003), effettuate tra il 1989 e il 2002 in 11 paesi europei, riporta come soggetti a mobbing tra l'1% e il 53% dei membri di quella data organizzazione

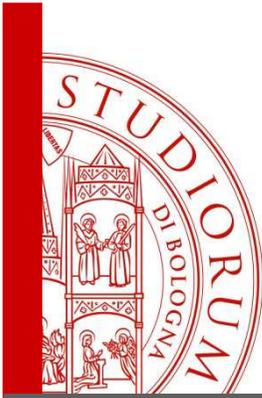


QUANTO È DIFFUSO IL MOBBING ?

- **Il 14% dei lavoratori europei è stato vittima di comportamenti vessatori.** Differenze tra settori: dei trasporti (20%) educativo e sanitario (23%). L'Italia è tra i Paesi con i livelli più bassi, con l'8% dei lavoratori che si dichiara vessato (Eurofound, 2012).
- **Il 23,5% dichiara di aver subito almeno una volta nella vita una qualche forma di vessazione, persecuzione o sopruso.** Sono i superiori (87,6%) i principali responsabili di queste azioni di mobbing (Eurispes, 2013).
- In Italia (ISTAT, 2010):
 - **a subire di più sono le donne (9,9%),**
 - **la fascia di età più colpita risulta essere quella compresa tra i 25-44 anni**

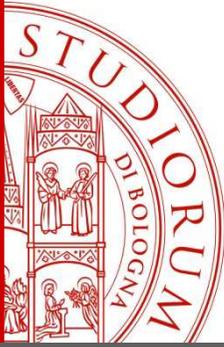


**Ma il problema è
nell'osservazione,
nella valutazione,
nella misura**



COME E' MISURATO IL MOBING

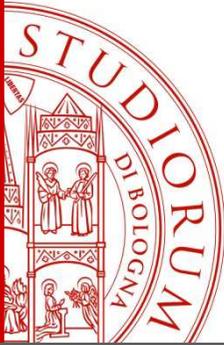
- 1.** Quantificare quanto i lavoratori si percepiscono esposti ai comportamenti di mobbing (inventari di azioni negative)
- 2.** La percezione soggettiva di essere vittima di mobbing (viene presentata una breve definizione di mobbing con cui i rispondenti possono identificarsi e riconoscere la propria esperienza come mobbing. Seguono domande sulla frequenza e sulla durata dell'esposizione)



MISURARE IL MOBING

(STRUMENTI)

- **Leymann Inventory of Psychological Terrorism (LIPT)** 45 comportamenti mobbizzanti suddivisi in cinque categorie: attacchi alla persona, alla salute, alle relazioni sociali, alla reputazione sociale e alla qualità della situazione professionale (*Versione italiana, LIPT Modificato Ege, 1995*)
- **Negative Acts questionnaire (NAQ)** 17 comportamenti che rilevano due dimensioni centrali: attacchi alla vita privata e attacchi alla sfera lavorativa (*Validazione Italiana Balducci et al., 2010*)
- **Work Harassment Scale (VHS)** 24 comportamenti vessatori rientranti in due macro-aree chiamate bullying razionale e manipolazione sociale (*Validazione italiana Di Fabio et al., 2004*)

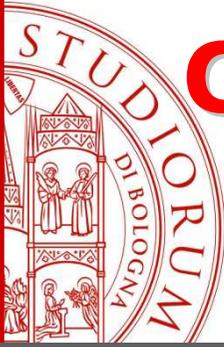


COME VIENE FATTO MOBING

(TANTE PROPOSTE DI CLASSIFICAZIONE...)

Sei categorie di azioni negative utilizzabili per fare mobbing:

- 1. misure organizzative* (demansionamento, compiti al di sopra o al di sotto le competenze della persona, ecc.);
- 2. isolamento sociale;*
- 3. attacchi alla vita privata* (cultura, religione, ecc.);
- 4. violenza fisica;*
- 5. aggressione verbale;*
- 6. pettegolezzi.*

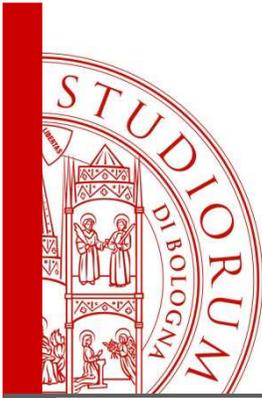


COME VIENE FATTO MOBING

(TANTE PROPOSTE DI CLASSIFICAZIONE...)

- **azioni legate al lavoro** (affidare lavori al di sopra o al di sotto delle capacità, non fornire informazioni necessarie a svolgere il lavoro)
- **azioni personali** (azioni come aggressione verbale e attacchi mirati alla vita privata, che possono comprendere e generare a loro volta gossip, ridicolizzazioni ...).

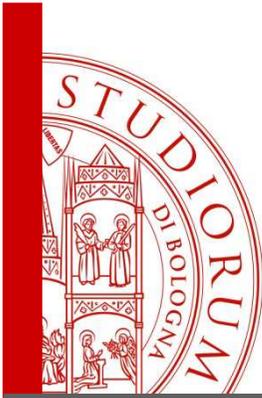
Un'altra delle classificazioni aggiunge le azioni legate all'isolamento sociale e quelle violente.



PERSONE PIÙ A RISCHIO DI MOBBING

- Lavoratori con elevato coinvolgimento nell'attività svolta, o con capacità innovative e creative
- Soggetti con ridotte capacità lavorative o portatori di handicap collocati obbligatoriamente nel posto di lavoro, ma osteggiati dal datore di lavoro, dal preposto dai nuovi compagni di lavoro.
- I "diversi" sotto vari punti di vista e tratti socio culturali (provenienza geografica, religione, abitudini di vita, preferenze sessuali)

Gilioli et al., (2001). Un nuovo rischio all'attenzione della medicina del lavoro: le molestie morali (mobbing). *La medicina del Lavoro* vol.92 n.1 gen-feb 2001

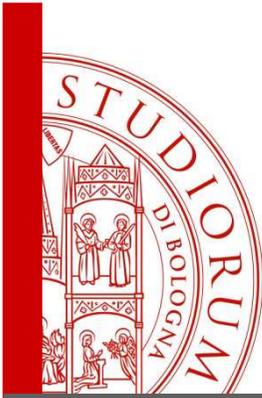


RELAZIONI GERARCHICHE E GENERE

Il mobbing può essere una questione di genere?

- ✓ L'uomo appare come mobber più probabile
- ✓ Il mobbizzato sembra invece essere in maniera equivalente maschio o femmina

La ricerca non ha ancora dato risultati definitivi



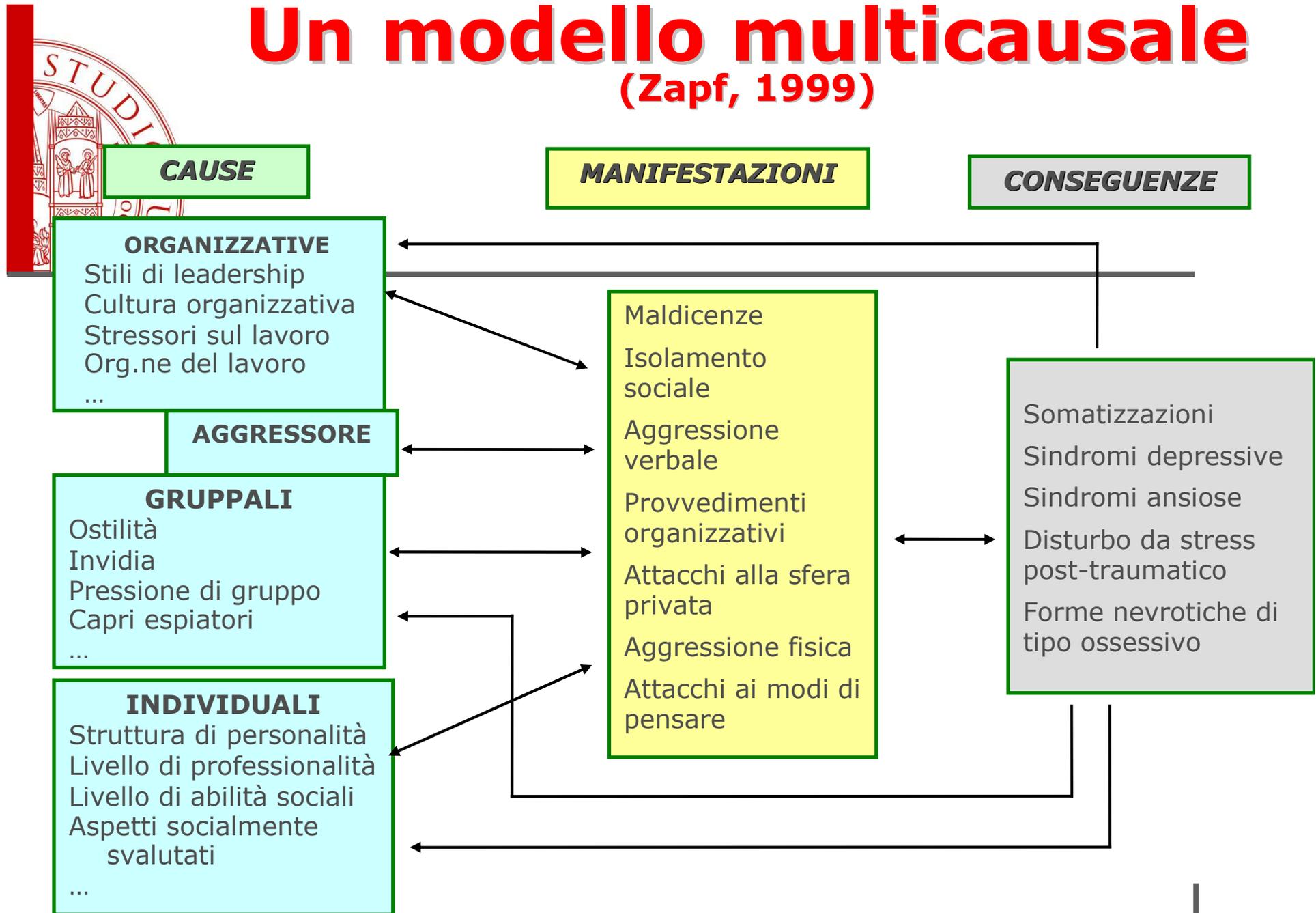
DA CHE COSA E' CAUSATO IL MOBBING?

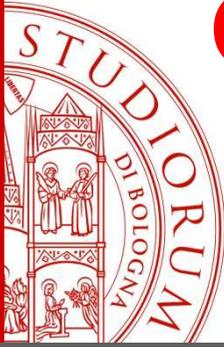
- Personalità di mobber e mobbizzato?
- Fenomeni di gruppo?
- Fattori organizzativi?

I modelli più accreditati sono di natura multicausale ...

Lo schema seguente ne mostra uno dei più noti

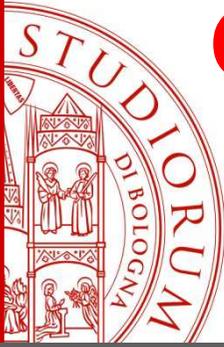
Un modello multicausale (Zapf, 1999)





GLI EPISODI DI MOBBING INFLUISCONO SU:

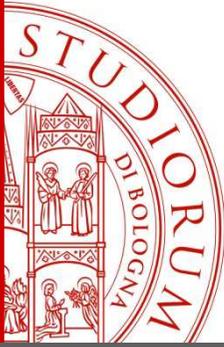
- **salute delle persone coinvolte**
- **clima lavorativo del gruppo di lavoro**
- **qualità del lavoro svolto dal gruppo**
- **costi economici sostenuti dall'organizzazione**
- **immagine dell'organizzazione**



CONSEGUENZE SULLA SALUTE (attenzione è un escalation i disturbi tendono a intensificarsi ...)

- **DISTURBI PSICOSOMATICI:** cefalea, tachicardia, gastroenteralgie, dolori osteoarticolari, mialgie, disturbi dell'equilibrio
- **SEGNALI EMOZIONALI:** ansia, tensione, disturbi del sonno, dell'umore
- **SEGNALI COMPORTAMENTALI:** anoressia, bulimia, farmacodipendenza

Perché qualcuno manifesta sintomi e qualcuno no? Esiste di una soglia individuale di resistenza alla violenza psicologica?



CONSEGUENZE SULLA SALUTE

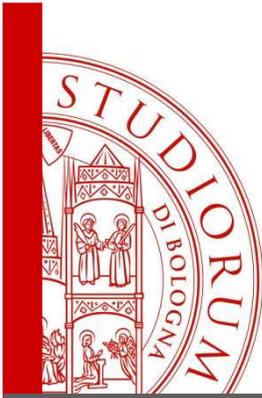
(attenzione è un escalation i disturbi tendono a intensificarsi ...)

Le diagnosi più diffuse?

- a) Disturbo dell'Adattamento (DA)
- b) Disturbo Acuto da Stress (DAS)
- c) Disturbo Post-Traumatico da Stress (PTSD)

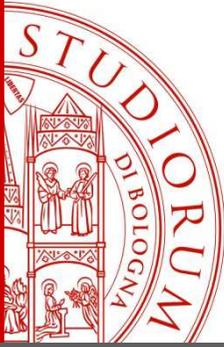
Una delle più recenti ...

Post-traumatic Embitterment Disorder (PTED).



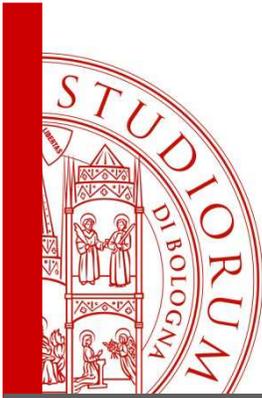
CONSEGUENZE SOCIALI

- Difficile recupero dell'inserimento occupazionale
- Coinvolgimento del nucleo familiare
- Coinvolgimento del tessuto della vita di relazione



CONSEGUENZE IN AMBITO ORGANIZZATIVO

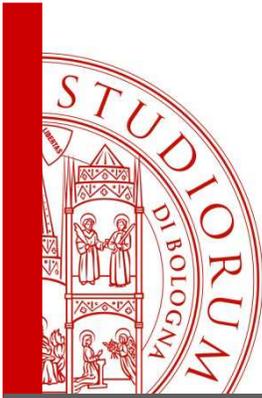
- costi diretti (ad es. ore lavorative perse, coinvolgimenti in contenziosi di lunga durata, ...)
- ridotta efficienza del gruppo di lavoro
- scadimento della qualità del lavoro, e della produttività
- abbassamento motivazione e soddisfazione lavorativa
- aumento dei pre-pensionamenti, delle invalidità civili e della spesa sanitaria
- immagine sociale



QUINDI ...

Come prevenire e contrastare il mobbing anche con interventi di tipo psicologico

Prof. Marco Depolo



GRAZIE PER L'ATTENZIONE!

dina.guglielmi@unibo.it