



Il mobbing

Dr Alessandra Menelao
Psicologa clinica e del lavoro
Responsabile centri ascolto mobbing

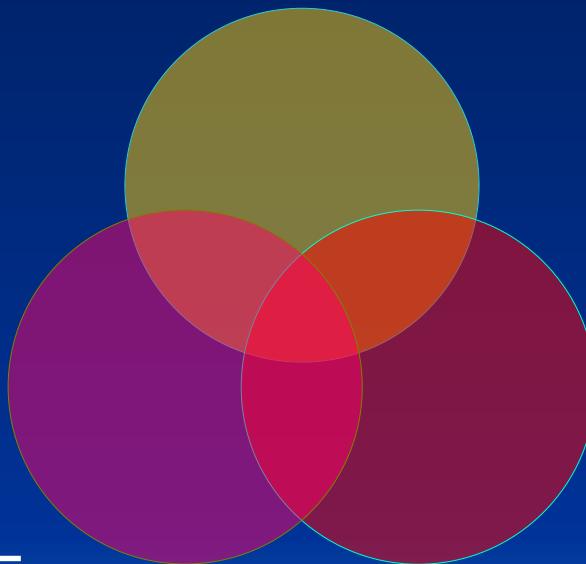


Il mobbing

PROBLEMA
AZIENDALE

PROBLEMA
INDIVIDUALE

PROBLEMA
SOCIALE





I predittori Ovvero le cause del mobbing I dati di una ricerca

Le mansioni
lavorative

Le relazioni
con i colleghi

Le relazioni con il
superiore

Le cause del mobbing



Fattori soggettivi

STRESS

CONFLITTI

TRATTI DI PERSONALITA'

RELAZIONI INTERPERSONALI

Fattori oggettivi
(organizzazione aziendale)



Le mansioni lavorative

Mansioni sotto-qualifica

50%

Sovraccarico di lavoro

51,4%

Non mi vengono affidati
mansioni da svolgere

24,2%

Le mansioni non mi
permettono di fare carriera

72,8%

Non faccio carriera

53,8%

Formazione non sufficiente

51,4%

Le relazioni fra colleghi



RISULTATI LE RELAZIONI FRA COLLEGHI



Maggiori convinzioni sulla estrema difficoltà relazionale con i colleghi si associano positivamente alle mansioni

AFFIDARE MANSIONI SOTTO-QUALIFICATE
Il lavoratore si percepisce “sottovalutato”, sentendosi defraudato come persona e come lavoratore, corre il rischio grave di potersi esporre al mobbing

AFFIDARE MANSIONI DIFFICILI, INUTILI, SENZA SENSO E UMILANTI
Le mansioni hanno l'unico scopo di metterlo in difficoltà di fronte ai propri colleghi

L'essere umiliato e/o preso in giro per le proprie idee religiose e politiche sembra collegarsi alle mansioni lavorative.

RISULTATI LE RELAZIONI FRA COLLEGHI



Maggiori sono le diversità ideologiche maggiori sono i problemi che i colleghi causano al lavoratore, e al superiore che maldestramente non riesce a risolverla in maniera funzionale.

Quando un lavoratore viene sottoposto spesso alla umiliazione sentirsi mortificato e per un effetto psicologico il soggetto indebolisce le sue difese psichiche e può commettere qualche errore di lavoro.

Il superiore tende ad affidare a questi soggetti anche compiti molto difficili che può provocare un'ansia da prestazione e una pressione psicologica che espone i soggetti al rischio di patologie occupazionali

LE RELAZIONI CON I SUPERIORI

Cordiale = 39,2%; formale=31%

“Controlla” il lavoro

78,4%

Ha un brutto carattere

53%

Ha una competenza tecnica

69,6%

Non favorisce nessuno

34,8%

Critica ingiustificatamente

47,4%

Si intromette nel lavoro

35%

Non mi favorisce

41,4%

Fornisce aiuto tecnico

74,6%

Non gli ho mai creato problemi

87,4%



RISULTATI LE RELAZIONI INTERPERSONALI CON I SUPERIORI

Il campione non gradisce l'intromissione sul proprio lavoro perché sono molto frequenti le <<critiche ingiuste>> che i lavoratori subiscono (47,4%) per aver svolto determinati compiti

Il 69,6% dice che il proprio capo ha una evidente bravura lavorativa però allo stesso tempo ha scarse competenze Relazionali (PRINCIPIO DI PETER)

Le persone vengono promosse fino ad arrivare ad un livello un cui sono incompetenti.
Un individuo promosso per la sua abilità tecnica il suo expertise arriva ad un livello dove molti, o la maggior parte, dei suoi compiti hanno a che fare con la gestione delle risorse umane, e non con le capacità tecniche.

Le conseguenze



Vittima

Azienda

Sociali

Conseguenze per la vittima



Disturbi psicopatologici

- Disturbo post-traumatico da stress, Disturbi di ansia
- Disturbi dell'adattamento, Depressione

Alterazioni equilibrio Socio-emotivo

- Stati di preallarme; - isolamento;
- Ossessione, anestesia reattiva; depersonalizzazione

Alterazioni Psico-fisiologiche

Disturbi del sonno, disturbi della sessualità, senso di oppression, Cefalea, vertigini, disturbi gastro-intestinali, tachicardia, dermatosi

Disturbi del comportamento

Disturbi alimentari, disturbi da uso di sostanze psicoattive, aggressività,

Alterazioni psicosomatiche



Apparato digerente

Bruciori di stomaco; problemi gastrici, ulcera

Apparato respiratorio

Mancanza di fiato, problemi di respirazione,
senso di oppressione

Arti

Dolori muscolari, debolezza alle gambe, sudorazione, tremore

Collo e spalle

Cefalea muscolo-tensiva, cervicale, mal di schiena

Cuore

Infarto, palpitazioni, tachicardia

Occhi

Annebbiamento della vista, dermatosi

Pelle

Disturbi cutanei, psoriasi



Danni da mobbing Per la vittima

Danno patrimoniale

Danno non
patrimoniale

Danno biologico

Danno esistenziale



Dalle azioni mobbizzanti alla malattia... Ovvero perché ci si ammala di mobbing?

Durata, Frequenza,
Intensità

Azione mobbizzante

Difese psichiche
della vittima

Risposte adattive

Sindrome del mobbing

Sintomi psico-fisiologici

Reazione da stress inappropriata,
se i tentativi di adattamento
non riescono e falliscono si arriva
al **disagio psicologico**

Le conseguenze per l'azienda



**Calo dell'efficienza tra i dipendenti
(60% in meno di produttività ed efficienza)**

**Conseguenze economiche
(180% in più, 50-150 milioni di lire in più, in Germania per 1000 dipendenti il costo diretto è 168.000 dollari)**

Danno all'immagine

INFORTUNI

MALATTIE STRESS CORRELATE

DANNO ALL'ERARIO

AUMENTO DEL CONTENZIOSO

Conseguenze sociali



**Aumento della spesa
sanitaria**

**Aumento del carico fiscale
per i contribuenti**

Sistema previdenziale



PREVENZIONE

PRIMARIA

SECONDARIA

TERZIARIA

PREVENZIONE PRIMARIA

Interventi al fine di evitare, o ridurre al minimo,
l'esposizione ai diversi fattori di rischio



A) FORMAZIONE

B) CONTRATTI

C) CODICI DI COMPORTAMENTO,
LINEE GUIDA, BUONE PRASSI

D) INTERVENTI SINDACALI

E) COMITATI AZIENDALI



PREVENZIONE PRIMARIA

Valutare i rischi relazionali
delle situazioni di violenza

Rappresentanti
sindacali

Misure organizzative gestionali
Per Prevenire casi di violenza

Medico
competente

Casi di mobbing
Prevedere adeguati e specifici
provvedimenti

Rappresentanti
SPRESAL



PREVENZIONE PRIMARIA

A) FORMAZIONE

Benessere
organizzativo

Mobbing

Stress

Competenze emotive sul lavoro

Competenze relazionali sul lavoro (leadership
ecc.)

Codici di comportamento



Raccomandazione 92/131 CEE

Risoluzione 20 settembre 2001
A5 028312001
(Commissione europea)

Direttiva 20027731CE
Parlamento Europeo

CCNL

CODICI DI CONDOTTA

Comune di Catanzaro

INPDAP

Comune di Firenze

IPSEMA

Comune di Genova

ICE

Comune di Legnano

Asl OIRM S. ANNA

Comune di Napoli

CAMERA DI COMMERCIO DI ROMA

Comune di Palermo

Ministero Infrastrutture e Trasporti

Provincia di Arezzo

Ministero Interno

Provincia di Padova

Ministero Salute

Provincia di Ragusa

Ministero Economia e finanze

Provincia di Torino

Università Cassino

Provincia di Venezia

Università Chieti

ASL FIRENZE

Università Reggio Emilia e Modena

CORTE DEI CONTI

Università Padova

INPS

Università La sapienza

ISS

INAIL

PRINCIPI E FINALITÀ DEI CODICI DI COMPORTAMENTO



Riconoscono la tutela della dignità delle donne e degli uomini sul lavoro, garantisce a tutti i lavoratori un ambiente sereno in cui i rapporti Interpersonal sono improntati alla correttezza, all'eguaglianza e al reciproco rispetto della libertà e della dignità della persona.

Garantiscono il diritto alla tutela da qualsiasi atto o comportamento che produca un effetto pregiudizievole e che discriminò indirettamente i lavoratori

Si applicano a **TUTTI** i lavoratori

I comportamenti lesivi hanno una diretta ricaduta sulla qualità delle prestazioni e sulla qualità della vita dei lavoratori



I compiti dei comitati

Raccolta dei dati

Individuazione delle possibili cause

Formulazione di proposte di azioni positive

Formulare proposte

Gli articoli dei codici



Finalità

Definizione di mobbing

Azioni preventive

Ambito di applicazione, responsabilità ed atti conseguenti all'adozione del codice

Il nucleo di riferimento per il mobbing (paritetico)

Procedura informale per i casi di mobbing

Ruolo dell'organo di vigilanza

Procedura formale per i casi di mobbing

Riservatezza e tutela

Atti discriminatori

PROCEDURA INFORMALE

Es. Min salute



Il lavoratore denuncia alla consigliere di fiducia

Il consigliere esamina il caso per verificarne l'attinenza

Il consigliere assume ogni utile iniziativa per la risoluzione del problema

PROCEDURA FORMALE



Il lavoratore presenta un'istanza circostanziata

FASE ISTRUTTORIA
Il Comitato esamina l'istanza

Effettua l'audizione del lavoratore

Propone interventi utili
all'Amministrazione
(conclusione entro 75 giorni)

Prevenzione secondaria

Intervento di
“sorveglianza”
per poter individuare le
situazioni di mobbing e
di “rischio”

Consigliere
di fiducia

RSU
RLSS

Prevenzione terziaria Il recupero

**Recuperare la
salute dei
lavoratori,
del gruppo di
lavoro, dell'
azienda**

Centri di ascolto
sindacali

Diagnosi

Intervento
Psicologico,legale

I centri di ascolto Sul recupero del lavoratori Intervento di équipe

Intervento sindacale

Prima fase –
L’ “ascolto” del problema:
In équipe si cerca di comprendere
la natura del problema.

Intervento psicologico

SECONDA FASE:
Ipotesi di intervento

Intervento legale

TERZA FASE:
L’intervento

IPOTESI PER IL
FUTURO

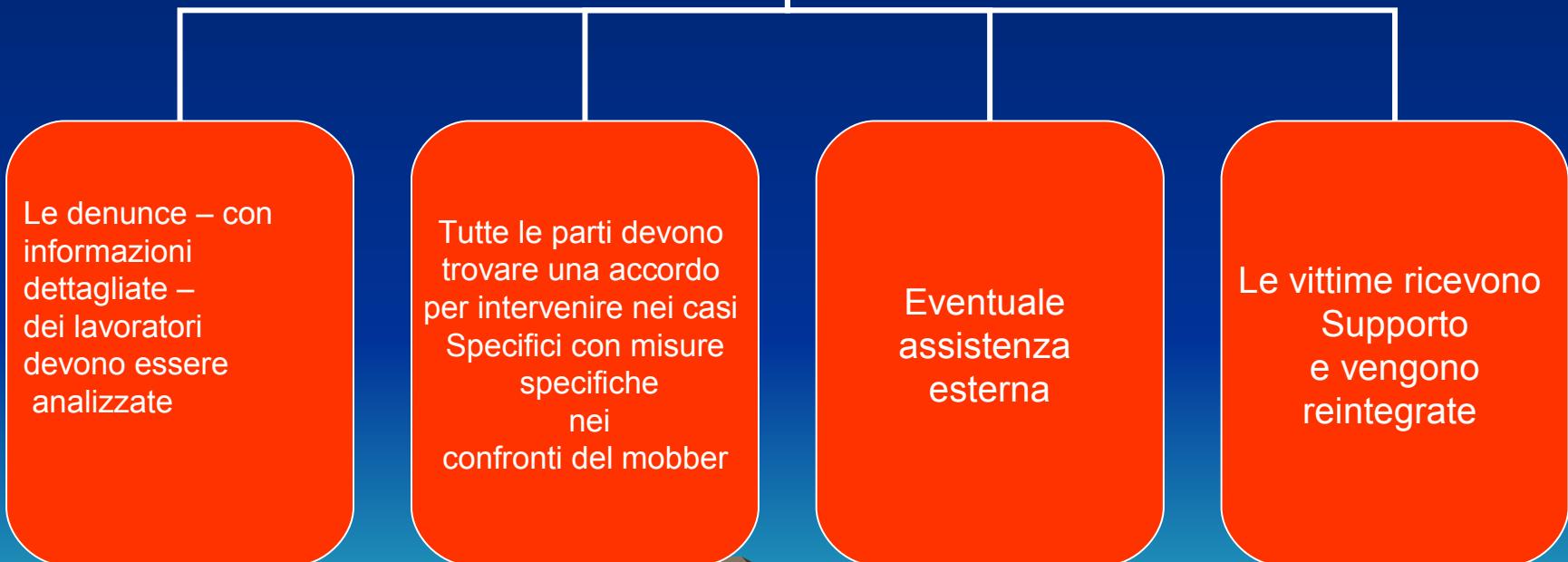


DIRETTIVA EUROPEA SULLA VIOLENZA 26 APRILE 2007





Direttiva europea Intervento procedura informale



Riferimenti bibliografici

- Adams, A., 1992, *BullYing at work: How to confront and overcome it*, London, Virago Press.
- American Psychiatric Association, 2000, *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders 4th edition Text revision (DSM IV-TR)*, Washington, American Psychiatric Association, tr. It. *Manuale diagnostico e statistico dei disturbi mentali (DSM-IV-TR)*, Milano, Masson, 2001.
- European Foundation for the improvement of living and working conditions, 1997, *Second survey on working conditions*, Dublino.
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2000, *Third survey on working conditions*, Dublino.
- Fattorini, E, IL mobbing, Relazione al corso di formazione “Il mobbing” presso la Corte dei Conti.
- Hirigoyen, M. F., 1998, *Le harcèlement moral: la violence perverse au quotidien*, Paris, La Découverte, tr. it., *Molestie morali. La violenza perversa nella famiglia e nel lavoro*, Torino, Einaudi, 2000.
- Ilo news, 1998, *Rapporto: violence on the job - a global problem*, International Labour Office, Ginevra.
- Leymann, H., 1993, *Mobbing. Psychoterror am arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann*, Reinbek, Rowholt.
- Leymann, H., 1996, “The content and development of mobbing at work”, European Journal of Work and Organizational Psychology.
- Leymann H., 1999, Mobbing Enciclopaedia, in <http://www.leymann.se>
- Mc NAIR, Lorr, Droppleman, 1971, *Profile of mood states*, tr. It., Farnè et al., 1991, POMS, Organizzazioni Speciali.
- Menelao, A., Della Porta M., Rindonone G. (a cura di), 2001, *Il Mobbing: la faccia impresentabile del mondo del lavoro*, Franco aangeli, Milano.
- Menelao, A., 2002a, *L'approccio strategico applicato al mobbing*, www.lapsicologiadelbenessere.it
- Menelao, A., 2002b, *Il mobbing nell'industria: analisi di una ricerca pilota, atti della conferenza europea sul mobbing*, Venezia 8-10 ottobre 2002.
- Menelao, A., 2002, Il mobbing nella Pubblica Amministrazione, UILPA, UIL,



- Grazie per
l'attenzione!

