

# MOBBING

## Aspetti clinici, epidemiologici e preventivi



Dr. SILVIA TISATO

Dipartimento di Medicina del Lavoro - Università degli Studi di Verona  
FERRARA, 4 novembre 2005

# I RISCHI PER LA SALUTE IN AMBIENTE DI LAVORO

## ➤ RISCHI PSICOSOCIALI

“Aspetti di progettazione, organizzazione e gestione del lavoro, nonché i rispettivi contesti ambientali e sociali, che potenzialmente possono arrecare danni fisici o psicologici”.

*Effetti:* **STRESS**  
**MOBBING**  
**BURN-OUT**





# MOBBING

Fenomeno che riguarda i *rapporti interpersonali all'interno dei luoghi di lavoro*, in cui una o più persone vengono fatte oggetto di *violenza e molestie psicologiche* quasi sempre *con intento persecutorio ed intenzionalità lesiva*, in modo sistematico e con modalità polimorfe, per un periodo determinato di tempo (*almeno 6 mesi*); nella gran parte dei casi con *la finalità di emarginare ed estromettere il lavoratore dall'ambiente di lavoro*.

Il mobbing consiste essenzialmente in un insieme di comportamenti miranti *alla violazione della dignità di un soggetto-vittima.*

Il mobbizzato si trova nell'impossibilità di reagire adeguatamente agli attacchi e a lungo andare accusa *disturbi psicosomatici e relazionali* che possono portare anche a *invalidità psicofisica permanente.*



Il termine "mobbing" deriva dall'inglese "to mob" che significa "assalire tumultuando in massa, malmenare, aggredire".

E' stato usato da Konrad Lorenz, nei suoi studi di etologia per indicare il comportamento di alcuni animali della stessa specie che si coalizzano contro un membro del gruppo, lo attaccano e lo escludono dalla comunità portandolo talvolta fino alla morte.



# FATTORI FAVORENTI



## ➤ **Disfunzioni nell'organizzazione del lavoro:**

- ✓ inadeguata distribuzione dei compiti;
- ✓ attribuzione di responsabilità superiori alle capacità dell'individuo;
- ✓ mancanza di spazi nella gestione del lavoro;
- ✓ carenza dei flussi informativi;
- ✓ mancanza di autonomia ed eccessivo controllo;
- ✓ mancanza di riconoscimento del lavoro.

## ➤ **Scadente capacità di gestione dei conflitti da parte del management aziendale;**

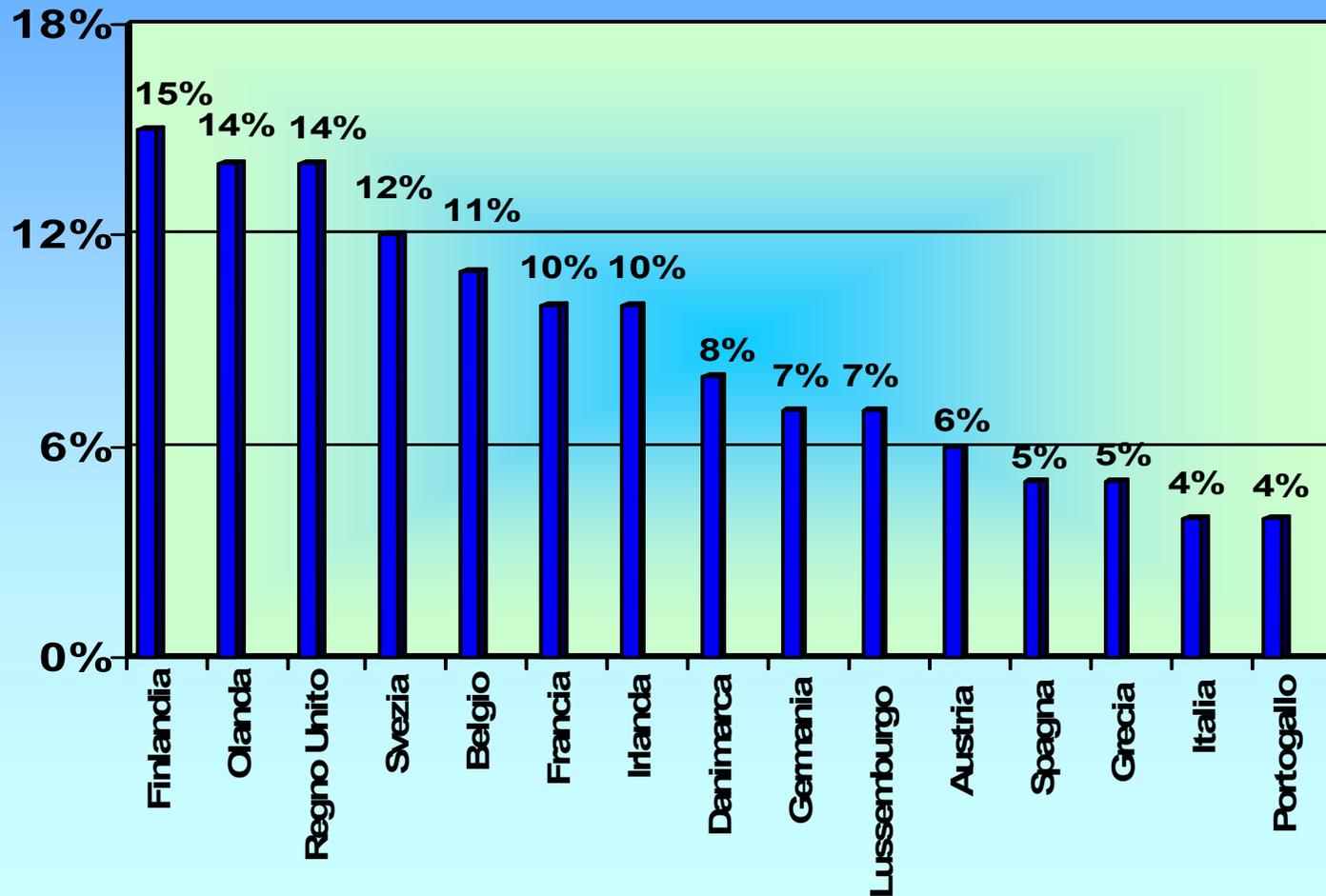
## ➤ **Scadente gestione del personale da parte dell'ufficio risorse umane;**

## ➤ **Insicurezza per il posto di lavoro;**

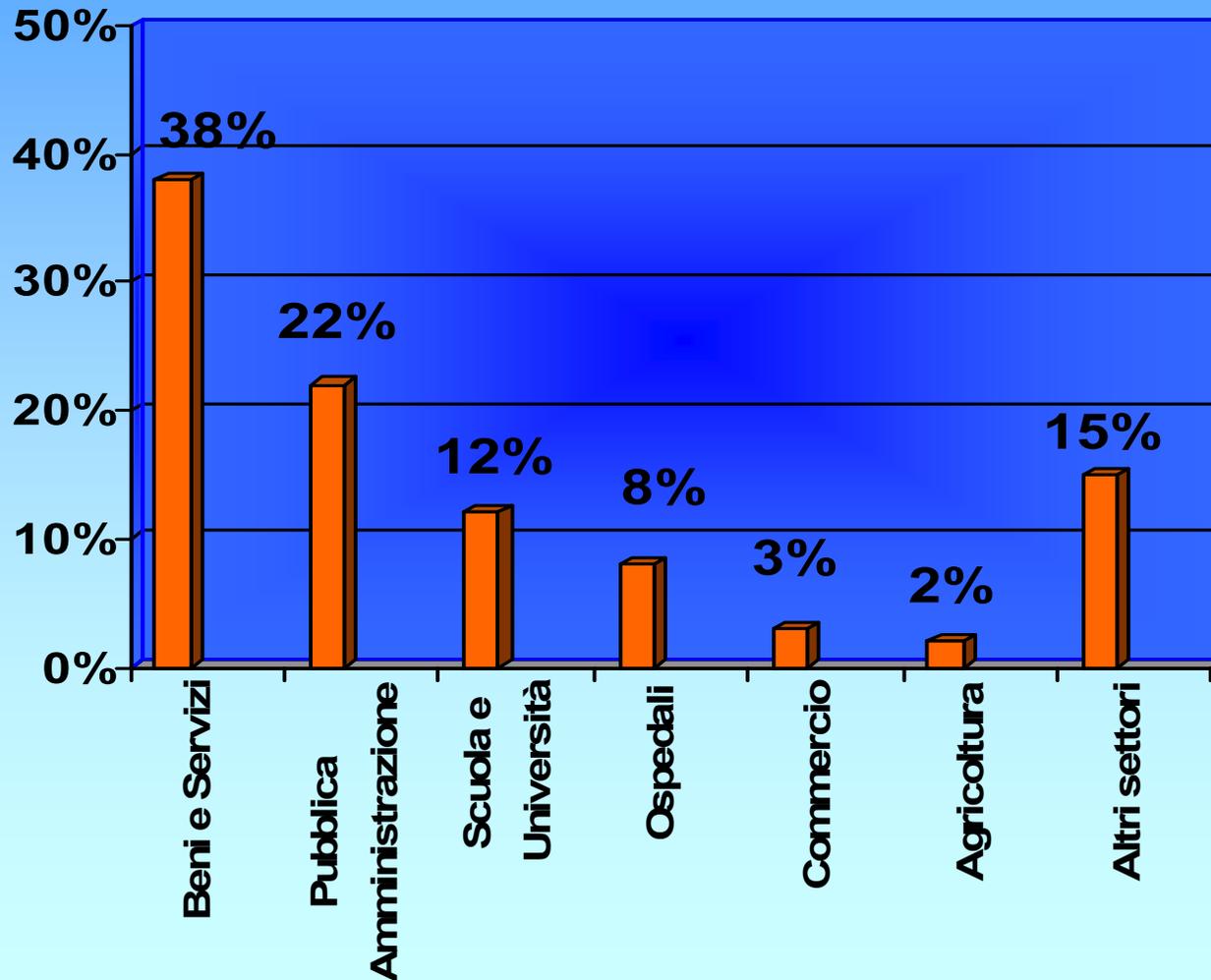
## ➤ **Fusioni tra società nazionali o internazionali dello stesso settore.**

# FREQUENZA DEL FENOMENO

Percentuale dei lavoratori mobbizzati secondo la Fondazione Europea di Dublino per il miglioramento delle condizioni di vita e di salute (2000)



# Percentuale dei settori lavorativi più colpiti in Italia

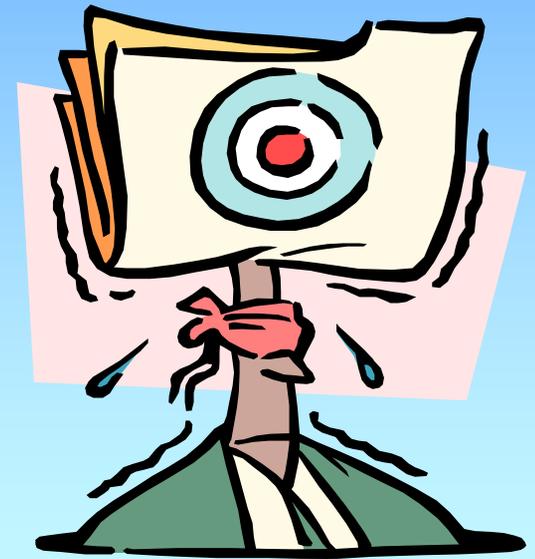


## Stima delle vittime del mobbing:

- In Europa 12 milioni
- In Italia 800 mila - 1.5 milioni (6% della popolazione attiva)

## Maggiore frequenza in:

- Donne
- Età superiore a 45 anni
- Settore pubblico
- Impiegati, quadri, dirigenti
- Scolarità elevata



# AZIONI MOBBIZZANTI

## (LIPT - Leymann)

- **AREA DELLA COMUNICAZIONE** (viene interrotto quando parla, si limita la possibilità di esprimersi, lo si rimprovera violentemente, etc.)
- **AREA IMMAGINE SOCIALE** (voci infondate, lo si ridicolizza, si sparla, lo si deride, si mettono in dubbio le sue decisioni, etc.)
- **AREA RELAZIONI SOCIALI** (non gli si parla, viene trasferito in un ufficio lontano, si proibisce di parlargli, etc)
- **AREA DELLA SFERA PROFESSIONALE** (non si assegnano compiti da svolgere, lavori senza senso, umilianti, sempre nuovi compiti etc.)
- **AREA DELLA SALUTE** (costretto a fare lavori che nuocciono alla salute, minacce di violenza o violenza fisica)

# LE FASI DEL MOBBING

La Condizione "zero"

IL CONFLITTO MIRATO



L'INIZIO DEL MOBBING



PRIMI SINTOMI PSICOSOMATICI



ERRORI ED ABUSI DELL'AMMINISTRAZIONE  
DEL PERSONALE



AGGRAVAMENTO DELLE CONDIZIONI DI  
SALUTE



ESCLUSIONE DAL MONDO DEL LAVORO

# MOBBING SESSUALE



**Molestia sessuale** → la motivazione dell'aggressore si basa su un intento libidinoso. Le azioni sono indipendenti da frequenza e durata. Lo scopo è **l'AVVICINAMENTO** della vittima.

**Mobbing sessuale** → la motivazione dell'aggressore si basa su un intervento persecutorio. Le azioni devono avere una certa frequenza e durata. Lo scopo è **l'ALLONTANAMENTO** della vittima.

# CONSEGUENZE del MOBBING

- Per la VITTIMA
- Per l'AZIENDA
- Per la SOCIETA'

# CONSEGUENZE PER LA VITTIMA

- ❖ Lavoro
- ❖ Famiglia
- ❖ Salute



# STRESSORS

```
graph TD; S[STRESSORS] --> O[ORGANISMO UMANO  
(MODIFICAZIONI  
NEUROENDOCRINE  
COGNITIVE  
COMPORTAMENTALI)]; O --> A[ALLARME]; A --> R[RESISTENZA]; R --> E[ESAURIMENTO]; E --> M[MALATTIA];
```

**ORGANISMO  
UMANO**  
(MODIFICAZIONI  
NEUROENDOCRINE  
COGNITIVE  
COMPORTAMENTALI)

**ALLARME**

**RESISTENZA**

**ESAURIMENTO**

**MALATTIA**

# QUADRI CLINICI



## EFFETTI PRECOCI:

- PSICOSOMATICI: cefalea, tachicardia, gastroenteralgia, dolori osteoarticolari, mialgia, oppressione toracica, fame d'aria, disturbi dell'equilibrio, diminuzione della libido.
- EMOZIONALI: tensione, disturbi del sonno e dell'umore (ansia, depressione).
- COMPORAMENTALI: anoressia, bulimia, potus, farmacodipendenza, fumo, forme di violenza auto ed eterodiretta.

## EFFETTI TARDIVI:

### ■ PATOLOGIE D'ORGANO:

- ✓ Apparato cardiovascolare → ipertensione arteriosa, infarto miocardico...;
- ✓ Apparato digerente: ulcera peptica, colon irritabile...;
- ✓ Sistema immunitario: infezioni...;
- ✓ Pelle: dermatite, psoriasi...

### ■ PATOLOGIE PSICHIATRICHE:

- ✓ Disturbo dell'adattamento (DDA)
- ✓ Disturbo post-traumatico da stress (DPTS)

# **DISTURBO DELL'ADATTAMENTO (DDA)**



Malessere soggettivo e disturbo emozionale che in genere interferiscono con il funzionamento e le prestazioni sociali che insorgono nel periodo di adattamento ad un significativo cambiamento di vita o ad un evento di vita stressante (ICD 10).

Sintomi di gravità variabile, quali turbe del sonno, ansia ingravescente, umore depresso. In genere ha carattere acuto e tende a regredire entro qualche mese (alla cessazione dello stimolo).

# DISTURBO POST-TRAUMATICO DA STRESS (DPTS)



Risposta ritardata o protratta ad un evento stressante o ad una situazione di natura eccezionalmente minacciosa o catastrofica in grado di provocare diffuso malessere in quasi tutte le persone (ICD 10).

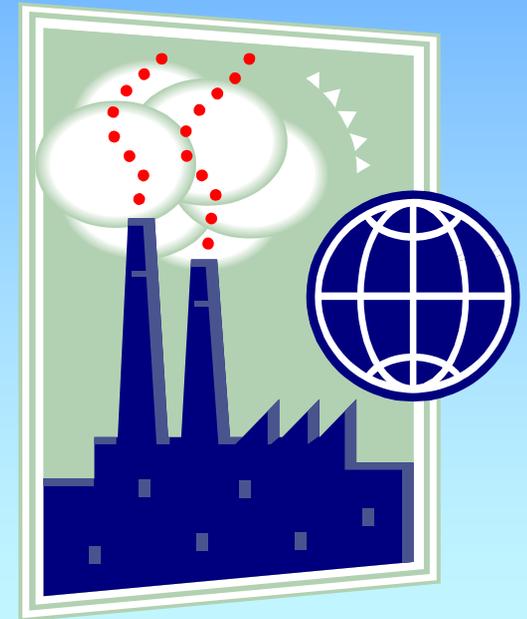
Il DPTS presenta gli stessi sintomi del DDA, ma in forma più grave. Inoltre è caratterizzato dai seguenti sintomi:

- **sindrome da evitamento** (tendenza ad evitare ogni situazione che ricordi la propria condizione di lavoro);
- **intrusività del pensiero** (pensare costantemente al problema lavorativo, portandolo anche in casa);
- **riesperienza della situazione** (flashback, incubi...).

Frequentemente ha un andamento cronico.

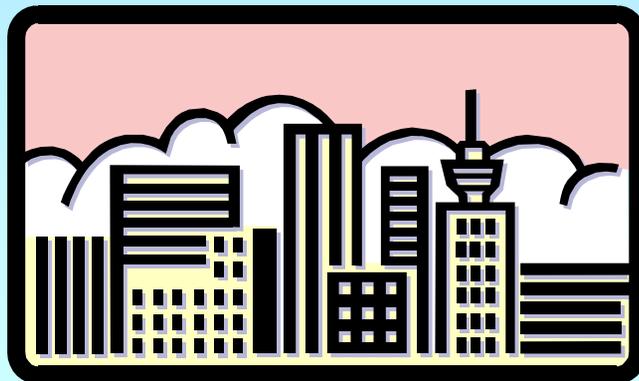
# CONSEGUENZE PER L'AZIENDA

- **Clima organizzativo**
- **Produttività e Lavoro**
- **Immagine**



# CONSEGUENZE PER LA SOCIETA'

- Spese sanitarie e previdenziali
- Difficile recupero dell'inserimento occupazionale e disoccupazione
- Separazioni e divorzi
- Deterioramento della vita di relazione



# PREVENZIONE

- **Valutazione del rischio organizzativo aziendale**
- **Informazione e formazione nei luoghi di lavoro**
- **Linea di condotta e codice di comportamento aziendale**
- **Presenza di un mediatore socio-culturale al di fuori delle parti**
- **Riconoscimento del fenomeno nelle fasi iniziali e diagnosi precoce degli effetti sulla salute**

GRAZIE

PER

L'ATTENZIONE