

GRUPPO CONSILIARE REGIONALE RC-SE
MEDICINA DEMOCRATICA ONLUS

Seminario

*Mobbing e disagio lavorativo tra prevenzione,
diagnosi, cura e riabilitazione:
quale Legge per la Regione Toscana?*

Venerdì 13 aprile 2007
9:00 – 19:00

Sala Blu - Educatorio Fuligno
Via Faenza – Firenze

Moderatori:

Sezione del mattino:

Dr. Luigi Carpentiero Medicina Democratica (Referente Provinciale Firenze)

Sezione del pomeriggio:

Monica Sgherri Capogruppo PRC-SE in Regione Toscana

“...Indubbiamente cattivo è colui che, abusando del proprio ruolo di potere e prestigio, commette ingiustizie e violenza a danno dei suoi simili; infinitamente più cattivo è colui che, pur sapendo dell’ingiustizia subita da un suo simile, tacendo, acconsente a che l’ingiustizia venga commessa”.

(Einstein, in A. Einstein/S. Freud – Perché la guerra – Ed Boringhieri, 1981)

INDICE

Mobbing questo sconosciuto

Presentazione di Monica Sgherri (Capogruppo PRC-SE in Regione Toscana) p. 2

Mobbing e patologie correlate:

dall'assistenza alla persona al risanamento aziendale

Dr. Luigi Carpentiero (Medicina Democratica - Referente Provinciale di Firenze) p. 4

L'esperienza dei Dipartimenti di Prevenzione di Firenze e della Regione Toscana per la prevenzione e gestione del disagio lavorativo

Dr. Giuseppe Petrioli (Dipartimento di Prevenzione ASL 10 – Firenze)..... p. 9

Il disagio lavorativo dal caso individuale alla patologia dell'organizzazione: una proposta operativa

Dr.ssa Nunzia Pandoli (Coordinatrice CAIBEL)..... p.10

Aspetti soggettivi della prevenzione delle vessazioni nei luoghi di lavoro

Dr Franco Simonini (Psicologo-Psicoterapeuta del lavoro e delle organizzazioni) p.16

Prevenzione oggettiva:

il sistema integrato di qualità come “terapia” delle organizzazioni

Dr.ssa Renata Pasqui (Qualità dei Sistemi Integrati)..... p.22

Esperienza personale: dal vissuto di vessazione a...

Avv. Fabio Mancini p.31

Le proposte della CGIL Regionale Toscana per la prevenzione e la difesa dai fenomeni del mobbing

Dr. Giuliano Giorgetti (CGIL Regionale Toscana) p.36

Relazione di sintesi

Dr. Claudio Porciatti (Vicepresidente Ordine degli Psicologi Toscana) p.41

Relazione introduttiva della proposta di legge sul mobbing p.48

Proposta di Legge Regionale sul mobbing p.51

Mobbing questo sconosciuto.

Presentazione di Monica Sgherri (Capogruppo PRC-SE in Regione Toscana)

Molestie sociali sul lavoro che colpiscono la dignità della persona, portando spesso a patologie anche gravi, sicuramente ad una precarizzazione della prospettiva di vita, di futuro.

Di questo si parla. Combattere il mobbing significa infatti lottare contro una delle punte estreme in primo luogo della precarietà, anche nelle aziende e nel pubblico impiego. Questo è il dato che emerge in tutta la sua gravità dalle indagini fatte.

Eppure poco si parla e poco si conosce questo fenomeno, quasi fosse – nella percezione diffusa - una iattura che riguarda il singolo, chi ne è colpito, e non una piaga sociale che quindi deve trovare una risposta adeguata da parte delle istituzioni.

Un grave vuoto legislativo e una gravissima arretratezza culturale che impedisce di delineare i confini, l'ampiezza del fenomeno, e di comprendere appieno i risvolti sulla vita dei lavoratori e dunque sulla società. I pochi studi e monitoraggi effettuati, da istituzioni, sindacati, associazioni, ci dicono che circa il 9%, 12milioni, sono stati i lavoratori interessati dal mobbing a livello europeo, oltre un milione in Italia.

Anche in Toscana il fenomeno è di dimensioni preoccupanti, e l'assenza di un osservatorio regionale non permette di capire ed affrontare adeguatamente questo fenomeno. La proposta di legge che abbiamo presentato, frutto di una stretta collaborazione con realtà associative impegnate su questo tema, oltre a mettere in campo precise azioni ed impegni, ha l'intento di fondo di dare dignità al lavoratore e alla lavoratrice tramite l'emersione e il contrasto al mobbing e alle sue conseguenze.

Vogliamo il rispetto concreto del principio della dignità umana e dunque della integrità fisica, psichica e morale dei lavoratori, della non discriminazione, per dare concretezza al quale devono essere realizzate iniziative non solo tese a conoscere il fenomeno, ma soprattutto a formare gli operatori che si occupano di questo aspetto, pubblicizzarne e rafforzarne gli strumenti di lotta.

L'obiettivo è quello di disincentivare comportamenti che producono atti discriminatori e vessatori, nonché aiutare – dal punto di vista familiare, di relazione sociale, sanitaria, lavorativa, - chi ne è stato colpito.

Così da rimanere nella migliore tradizione della Toscana, realtà da sempre attenta ed avanzata sui temi sociali, del lavoro, della coesione sociale, collocando questa legge nel pieno rispetto e valorizzazione della Costituzione Italiana e della normativa europea. Nel merito la nostra proposta di legge prevede due strumenti concreti ed importanti per far emergere e contrastare il fenomeno del mobbing: la creazione dell'osservatorio regionale sul mobbing e il disagio lavorativo con compiti di monitoraggio, analisi e di relazione con tutte le strutture di lotta al fenomeno sui territori nonché la verifica puntuale dei risultati ottenuti, e l'assistenza legale, medico-legale e psicoterapeutica attraverso l'istituzione di un fondo di dotazione per il supporto ai lavoratori colpiti e alle loro famiglie.

Inoltre, l'istituzione di strumenti di formazione dei lavoratori e la qualificazione degli operatori che si occupano sotto vari aspetti del fenomeno, la pubblicizzazione degli strumenti di contrasto al mobbing, la creazione del Consigliere di Fiducia come previsto dalla normativa europea, la nascita di un organismo multidisciplinare di vigilanza e di contrasto, misure amministrative nei confronti di aziende dove si siano registrati casi del genere e patologie ad essi legate, nonché una valutazione periodica e puntuale delle risultati della legge. Il mobbing quindi, non come “colpa” del lavoratore ma come discriminazione sociale, che tutti chiama per essere combattuta. Istituzioni per prime.

Mobbing e patologie correlate: dall'assistenza alla persona al risanamento aziendale (I parte)

Dr Luigi Carpentiero
Medicina Democratica - Referente provinciale Firenze

Premessa

Oggi le patologie dovute a fatica fisica e a stress da costrittività dell'organizzazione del lavoro vengono stimate a livello di CEE a circa **il 70% del totale**. Inoltre il rischio di tipo organizzativo agisce trasversalmente anche sui rischi «tradizionali»

Il disagio dovuto a violenza morale sul lavoro è stato focalizzato come rischio lavorativo solo negli ultimi anni; esso è in notevole aumento o, meglio, in emersione, e sarebbe utile che più soggetti se ne occupassero. Il rischio che venga considerato solo un fenomeno alla moda è reale, e rischia di portare con il tempo ad una banalizzazione della problematica.

L'iniziativa organizzata oggi è pertanto importante e meritoria, andando a supplire ad un'assenza colpevole sul problema da parte delle istituzioni regionali: la Regione Toscana infatti non si è ancora dotata di una legge specifica che disciplini come affrontare la problematica mobbing e le sue conseguenze) ed ha il pregio di mettere intorno ad un tavolo di discussione varie professionalità.

L'approccio interdisciplinare è oggi senz'altro una priorità assoluta ed io oggi parlerò delle patologie correlate al mobbing e del ruolo del medico del lavoro come perno di un gruppo pluridisciplinare che all'interno di un centro tecnico come CAIBEL composto da professionisti che lavorano in parte in regime di volontariato e in parte in regime di libera professione, in cui sociologo del lavoro, psicologo del lavoro, esperto di test psicodiagnostica, psicoterapeuta e all'occorrenza psichiatra sono tutti parte di un sistema in cui sono strettamente collegati i principi storici della grande riforma sanitaria del 1978 (la Legge 833): Prevenzione – Diagnosi- Cura – Riabilitazione-Reinserimento lavorativo

Patologie mobbing correlate

Secondo lo schema di Gilioli & C, 3 sono le principali conseguenze del mobbing sulla salute, definite “Reazioni ad Eventi “

Esse includono :

disturbo dell'adattamento (DA)

disturbo post-traumatico da stress (DPTS)

disturbo acuto da stress (DAS)

Si tratta di alterazioni della sfera neuropsichica, con conseguenze a livello *psico-somatico* (cefalea, tachicardia, gastralgie, dolori osteoarticolari e muscolari, disturbi dell'equilibrio, tremori, psoriasi), **emozionale** (ansia, tensione, disturbi del sonno e dell'umore, che è di

solito depresso), **comportamentale** (anoressia, bulimia, farmacodipendenza, ritiro sociale, riduzione della libido e difficoltà a mantenere i rapporti di coppia).

Il DPTS implica la presenza di un danno biologico spesso anche grave.

Il ruolo del medico del lavoro

Parlerò brevemente del ruolo del medico del lavoro nella trattazione di casi di mobbing: egli può avere 3 diversi ruoli: nei servizi di prevenzione dell'ASL, come Ufficiale di Polizia Giudiziaria, come medico competente aziendale e infine all'interno di Centri Specializzati di 2° livello di tipo pubblico, privato o del privato sociale (associazioni di volontariato) come membro di un gruppo interdisciplinare. È di quest'ultima situazione che parlerò oggi

Il medico del lavoro come membro di un gruppo interdisciplinare:

- Effettua **l'ANAMNESI LAVORATIVA E CLINICA** dopo che è stato effettuato il colloquio di accoglienza dal sociologo o dallo psicologo del lavoro che gli inviano la scheda da loro compilata
- **Invia il lavoratore allo psicologo del lavoro** che somministra un questionario sullo stress organizzativo trasformato in test. La relazione dello psicologo del lavoro pur non potendo costituire una diagnosi certa di patologia aziendale, permetterà al medico di valutare come il paziente percepisce l'organizzazione del lavoro, e come essa sia fonte per lui di disagio lavorativo.
- **Invia il lavoratore**, solo nei casi in cui è evidente una situazione di patologia grave, a **VISITA NEUROPSICHIATRICA** a fini sia terapeutici che di consulenza per una compiuta valutazione del danno
- **Invia il lavoratore allo psicologo 'esperto di test psicodiagnostici**, la cui relazione dovrà confermare al medico la compatibilità della sintomatologia e dei disturbi del soggetto con la situazione avversativa vissuta.
- **Valuta infine il referto/relazione del neuropsichiatria, la relazione sul test sullo stress da patologia dell'organizzazione del lavoro e quella sui test psicodiagnostici**
- **Giunge alle CONCLUSIONI DIAGNOSTICHE** valutando inoltre anche altra documentazione clinica in possesso della persona.
- **Il medico passa poi alla redazione della relazione medico legale** per valutare il danno biologico e l'eventuale esistenza del nesso causale almeno di certezza o di probabilità: la certezza non può scaturire solo da dati anamnestici ma anche **dalla presenza di più di un elemento obiettivo che deve essere presente nella documentazione esibita dal soggetto**

Il problema del mobbing pertanto come peraltro quello di ogni altra malattia professionale è quello di arrivare ad accertare la presenza del nesso causale: i disturbi e le patologie da esso causati possono essere anche cofattoriali.
È però necessario riscontrare almeno l'alta probabilità di nesso causale, se non la certezza.

Qualità della **DOCUMENTAZIONE ESIBITA DAL SOGGETTO:**

- ✎ Lettere contenenti spostamenti ad altri incarichi di valenza inferiore (demansionamento)
- ✎ Lettere di richiamo, sospensioni, provvedimenti disciplinari, licenziamento, incentivazione alle dimissioni
- ✎ Trasferimenti ripetuti non concordati
- ✎ E-mail contenenti elementi di minaccia o comunque contenenti elementi di avversatività nei confronti del soggetto.
- ✎ Visite fiscali ripetute a breve distanza
- ✎ Certificati di malattia
- ✎ Turni di lavoro estremi o variati continuamente esclusione immotivata dal sistema premiante
- ✎ Giudizi meritocratici negativi non motivati
- ✎ Quando gli elementi obiettivi mancano o sono scarsi, è necessario che il soggetto possa usufruire di **testimonianze a suo favore**

Il medico può anche tenere conto inoltre di elementi anamnestici che potrebbero essere obiettivabili in caso di ispezioni INAIL o ASL:

- ✎ Valutazione del rischio assente o carente sui rischi psicosociali
- ✎ Misure di prevenzione assenti o carenti
- ✎ Organigramma aziendale per individuazione ruoli gerarchici
- ✎ Procedure di lavoro scorrette
- ✎ Turn over eccessivo
- ✎ Assenze per malattia eccessive dei dipendenti
- ✎ Infortuni e malattie professionali frequenti

CONCLUSIONI

per il processo civile si consegna al lavoratore la relazione medico legale che si conclude con una valutazione percentuale del danno biologico cui si allegano:

- Relazione sullo stress organizzativo
- Relazione psicodiagnostica
- Referto/relazione dello psichiatra o neuropsichiatra
- Referto alla autorità giudiziaria ai sensi dell'art. 365 del c.p.p.
- In caso di apertura di procedimento penale possibilità di condanna del datore di lavoro per lesioni colpose (art.590) o personali (art.582)
- La compilazione (su richiesta del lavoratore) del primo certificato medico di malattia professionale per l'INAIL (riconoscimento del disturbo post traumatico da stress e del disturbo dell'adattamento conseguenti a costrittività dell'organizzazione del lavoro)

Il Decreto Ministeriale 12 luglio 2000 (G.U. n.172 del 25 luglio 2000) contiene la tabella delle menomazioni del danno biologico permanente (INAIL)

Disturbo post-traumatico da stress cronico, a seconda dell'efficacia della psicoterapia

MODERATO (fino a 6)

SEVERO (fino a 15)

La circolare INAIL 71/2003 ricomprende in queste due voci le patologie del DSM IV

Disturbo dell'adattamento

Disturbo post-traumatico da stress

La guida orientativa per la valutazione del danno biologico permanente della Società Italiana di Medicina legale e delle Assicurazioni contiene:

DISTURBO POST-TRAUMATICO DA STRESS

Forme gravi (fino a 30%)

Forme lievi (5-10%)

DISTURBI SOMATOFORMI

Disturbo di somatizzazione con sintomi molteplici

Disturbo di conversione

Disturbo ipocondriaco

Disturbo con dolore persistente

(effetto invalidante contenuto)

Il Decreto 27 aprile 2004 Ministero del Lavoro presenta infine alla **Lista II** - Malattie la cui origine lavorativa e' di limitata probabilità

Gruppo 7

- Malattie psichiche e psicosomatiche da disfunzioni dell'organizzazione del lavoro (costrittività organizzative)
- Disturbo dell'adattamento cronico
- Disturbo post-traumatico cronico da stress

Slide Dr. Carpentiero

**L'esperienza dei Dipartimenti di Prevenzione di Firenze
e della Regione Toscana per la prevenzione e gestione
del disagio lavorativo**

Dr Giuseppe Petrioli
Dipartimento di prevenzione ASL 10 – Firenze

Slide Dr. Petrioli

Il disagio lavorativo dal caso individuale alla patologia dell'organizzazione: una proposta operativa

Dr.ssa Nunzia Pandoli

Coordinatrice Centro Assistenza ed Intervento per il Benessere Lavorativo

I danni alla salute della persona che subisce molestie morali sono molto gravi, ma anche l'azienda/l'organizzazione dove si verificano episodi di mobbing ne ha gravi conseguenze, economiche e di immagine, sin dalle prime fasi in cui i sintomi del disagio lavorativo si manifestano e non solo nelle ultime, quando tutte le peggiori conseguenze si sono ormai esplicitate.

Sin dalle prime fasi la vittima perde concentrazione e non lavora più con gli stessi ritmi e la stessa efficienza: alcune ricerche hanno rilevato una notevole riduzione della produttività che può raggiungere anche l'80% della capacità lavorativa individuale.

I costi per l'azienda

L'azienda subisce tutti i costi di questo fenomeno perché continua a pagare lo stipendio spettante al mobbizzato, così come continua a pagare il 100% dello stipendio di coloro che provocano il mobbing o contribuiscono a creare le condizioni di disagio, nonostante siano proprio loro a causare danni all'azienda.

E questo perché:

- le azioni vessatorie inducono le vittime a compiere errori che si ripercuotono negativamente sui processi lavorativi interni che, tra l'altro, innescano tensioni nei rapporti con i colleghi e sui processi rivolti all'esterno, in quanto creano disfunzioni nei confronti dei clienti, o dei cittadini nel caso delle amministrazioni pubbliche
- l'emarginazione e la sottrazione di mansioni e di responsabilità abbatte la produttività
- tra il 5% ed il 10% del tempo lavorativo degli aggressori viene dedicato alla progettazione ed esecuzione delle azioni mobbizzanti, sottraendo concentrazione ed energie al lavoro ed abbassando la propria produttività
- anche gli "spettatori" sono distratti, consumano tempo ed energie preziose in commenti e comunicazioni tra colleghi di contenuto negativo su quanto avviene in azienda, in un circolo vizioso che peggiora sempre più il clima interno.

Il mobber agisce, in pratica, come un sabotatore sistematico dell'efficacia organizzativa e danneggia l'azienda prima ancora che la vittima.

Nel momento in cui il mobbizzato manifesta problemi psicosomatici che lo costringono a lunghe e ripetitive assenze per malattia, l'azienda ha un ulteriore aggravio dei costi: deve sostituire il lavoratore mobbizzato con un altro lavoratore, in genere meno esperto e competente in quella particolare mansione, o incaricare qualcuno di svolgere anche il lavoro della vittima, oltre che quello già assegnatogli, costringendolo ad ore di lavoro straordinario o a ritmi stressanti.

Le conseguenze dell'assenteismo e dell'aumento dei carichi di lavoro sono l'abbassamento del livello qualitativo delle prestazioni del processo lavorativo, l'aumento del livello di stress nel personale e il passaggio dal mobbing verticale a quello orizzontale, in quanto i colleghi stressati si coalizzano contro il lavoratore, anche quando non sono stati in precedenza coinvolti nelle azioni vessatorie.

Quando il mobbing agisce indisturbato e giunge all'epilogo finale, la vittima è costretta ad uscire dal lavoro, causando ulteriori costi per la sua sostituzione: l'azienda deve investire per ricercare, selezionare e formare nuovo personale.

Ovviamente l'aggravio dei costi di sostituzione non si ha nel caso del mobbing strategico che è tipicamente quello perpetrato per la dismissione di una posizione lavorativa divenuta obsoleta o incongrua a seguito di una ristrutturazione e del *reengineering* dei processi e dell'organico, in quanto l'azienda riversa il costo sociale del lavoratore espulso verso l'esterno.

Infine, se il lavoratore mobbizzato ha subito danni permanenti dimostrati dalle perizie medico-legali, può richiedere il risarcimento dei danni professionali, biologici morali ed esistenziali e, in caso di perdita della causa, l'azienda sarà costretta a risarcirlo con somme di denaro anche ingenti.

Nelle aziende si attuano **processi integrativi** (comunicazione circolare, leadership riconosciuta, clima aziendale collaborativo, ecc.) e **processi non-integrativi** (comunicazione centralizzata, leadership autoritaria, stress, conflitti, ecc.).

Il mobbing è evidentemente un processo non-integrativo che ha una forza devastante per l'azienda e per i soggetti, sia interni che esterni, che vengono coinvolti.

Il mobbing come COMPETENZA DISTRUTTIVA per l'azienda e per la società

Se facciamo riferimento alla "Competenza" intesa come "caratteristica intrinseca di un individuo e causalmente collegata ad una performance efficace o superiore", che è uno dei costrutti chiave della gestione delle risorse umane nelle organizzazioni perché è correlato con la competitività (si parla sempre più di sistemi di gestione delle risorse umane basati sul "modello delle competenze" sia nelle aziende che nella PA), possiamo dire che il **mobbing rappresenta una precisa competenza distruttiva**.

Con le sue azioni sistematiche e ripetute, mette in moto meccanismi che conducono ad una disgregazione dei processi aziendali e delle risorse umane, con evidenti effetti negativi sul clima lavorativo e sulla produttività.

Il mobbing può inoltre provocare gravi ripercussioni anche sulla vita privata e familiare del mobbizzato, dando luogo al "**doppio mobbing**" per cui la vittima, riversando, i propri problemi in famiglia e cercando riparo e conforto in essa, diventa una minaccia per l'integrità e l'equilibrio dello stesso gruppo familiare, che da una posizione protettrice verso il proprio caro tende ad assumere un atteggiamento di difesa e contrattacco.

Per riassumere, a livello dell'azienda, la principale conseguenza provocata dal mobbing è un sensibile calo di produttività, che si traduce in perdita di denaro:

- il mobbizzato non lavora più con gli stessi ritmi e la stessa efficienza: è demotivato e spesso assente per malattia

- il mobber, compiendo sabotaggi od inducendo la vittima in errore, provoca costosi danni all'azienda, perdendo inoltre una parte del suo tempo (=denaro) al fine di mettere in atto le azioni prevaricatrici
- il mobbing ha effetti sul clima aziendale generale: anche soggetti non coinvolti direttamente possono avvertire disagio e malessere, con conseguente perdita di motivazione e calo di produttività
- le relazioni interpersonali sono alterate: diminuisce la collaborazione all'interno dei gruppi di lavoro e si abbassa la qualità del lavoro stesso.

Ma gli effetti del mobbing si estendono all'intera società se consideriamo:

- i danni alla salute della persona colpita e i riflessi sui costi dell'assistenza sanitaria
- i danni alla vita di relazione in ambito familiare e sociale più ampio
- la dispersione, il sottoutilizzo o l'utilizzo distorto delle risorse professionali ed umane delle persone colpite, dei mobber e delle persone che assistono alle vessazioni
- le risorse in termini di tempo-denaro che l'azienda sottrae alla gestione per coprire le perdite causate dal fenomeno.

Anche quando il datore di lavoro non è egli stesso il mobber e l'ispiratore delle forme persecutorie, egli, in quanto responsabile di quanto avviene nell'organizzazione sotto il suo controllo, ha precise responsabilità nell'intervenire quanto prima per evitare, o limitare, i danni all'azienda, per risanare un clima aziendale deteriorato, ristabilire la produttività e la qualità del lavoro e prevenire le conseguenze economiche e di immagine delle azioni legali.

Non solo. La legge, già a partire dall'art. 2087 del Codice Civile e poi con il Decreto Legislativo 626/94 e i suoi aggiornamenti, dice che il datore di lavoro ha il preciso dovere di intervenire per garantire la salute dei dipendenti.

E per salute si intende la salute nel suo complesso, fisica e psichica, non la semplice assenza di malattia ma il **benessere della persona nella sua integrità**.

Nell'ultimo decennio l'attenzione degli studiosi e degli operatori si è focalizzata sulla tutela medico-legale e sul sostegno psicologico delle persone malate a seguito di azioni mobbizzanti.

Le esperienze dei vari centri e sportelli operanti in Italia portano però a constatare che negli ultimi anni sono aumentate sensibilmente le richieste di lavoratori che lamentano disturbi ascrivibili a "costrittività organizzative", ma di queste solo 1/3 circa sono riconducibili a mobbing in senso stretto.

Ciò conferma quanto alcuni esperti sostengono da tempo: il mobbing è solo la punta dell'iceberg di un fenomeno molto più vasto di disagio che non può essere affrontato solo concentrando l'attenzione sulle persone coinvolte, le vittime/lavoratori-lavoratrici, da un lato, e i persecutori/direzioni aziendali, dall'altro.

Per questo motivo, non basta più assistere le persone danneggiate nella tutela della propria salute, nel far valere i diritti lesi e nell'ottenere il riconoscimento dei danni provocati dalle direzioni aziendali direttamente o indirettamente, per non aver messo in atto tutte

le azioni correttive e preventive previste dalla legge, in presenza di atti vessatori da parte di propri dipendenti nei confronti di altri dipendenti.

Occorre intervenire in ottica sistemica perché se le patologie che colpiscono le persone hanno origine nel luogo di lavoro, esse sono il sintomo di patologie organizzative.

COSA SI PUÒ FARE per le PATOLOGIE ORGANIZZATIVE

Dunque sempre più chiara e pressante è la necessità di intervenire nelle aziende e nelle organizzazioni pubbliche. Le azioni possibili sono di due tipi:

1. AZIONI CORRETTIVE: cioè interventi mirati alla risoluzione del fenomeno quando si manifesta e, comunque, appena possibile e prima che la situazione degeneri in tutte le sue nefaste conseguenze.

La valutazione dei fattori di rischio psicosociale è il principale strumento in questo ambito, dato che evidenzia i punti di maggiore criticità su cui intervenire in via prioritaria.

La parte del Documento di Valutazione dei Rischi dove vengono evidenziate le incongruenze dell'organizzazione del lavoro che portano/possono portare a situazioni di stress organizzativo, diviene il fondamento da cui partire per avviare specifiche azioni di miglioramento.

Pur essendo prevista come obbligatoria dalla nuova versione dell'art. 4 comma 1 del D.lgs 626/94, dove si dice che occorre valutare **tutti** i rischi, la valutazione del rischio psicosociale viene effettuata da pochissime aziende e organizzazioni pubbliche oppure viene affrontata in modo superficiale se non del tutto trascurata nella maggior parte delle aziende.

Anche gli **interventi di informazione** (ai sensi dell'art. 21 del D.lgs 626/94) e di **formazione** (art. 22 /D.lgs. 626/94) sono da annoverare tra le azioni correttive.

Essi sono tanto più efficaci quanto più sono progettati in stretta collaborazione con tutti gli organismi aziendali: dalle direzioni, e non solo quelle del personale ma anche quelle delle funzioni operative, ai comitati paritetici, ai rappresentanti per la sicurezza al medico competente.

Inoltre gli **interventi formativi** sono tanto più incisivi nella cura della patologia organizzativa quanto più sono mirati a migliorare specifici punti di criticità evidenziati attraverso la valutazione del rischio psicosociale.

Tali interventi possono essere:

- a livello aziendale: formazione rivolta ai quadri e dirigenti e agli organismi di rappresentanza dei lavoratori, con l'obiettivo di fornire modalità di gestione delle situazioni che sono fonte di disagio
- a livello individuale: formazione rivolta ai singoli lavoratori per favorire la nascita di una reale consapevolezza intorno al fenomeno, per rafforzare l'autostima, l'identità personale, le capacità di fronteggiamento (coping) dei conflitti e delle situazioni di stress.

2. AZIONI PREVENTIVE

Le azioni preventive sono principalmente tre:

A. Analisi del clima aziendale

L'analisi del clima organizzativo costituisce un importante momento di “diagnosi” organizzativa perché:

1. si sovrappone per molte parti all'analisi per la valutazione del rischio psicosociale e ne costituisce di fatto una verifica
2. va molto più in profondità perché mette in evidenza le discrepanze esistenti tra:
 - i fattori di motivazione avvertiti come prioritari da lavoratori e lavoratrici
 - il loro grado di soddisfazione
 - la situazione vissuta al momento della rilevazione e la situazione desiderata.

Per questo è un buon predittore della soddisfazione lavorativa e del successo aziendale, è di ausilio in fase di ristrutturazione e/o progettazione per l'inserimento di nuove modalità operative, fornisce un buon indicatore del turnover organizzativo ed è in grado di generare coinvolgimento e partecipazione, in quanto testimonia l'attenzione particolare che l'azienda, o l'Ente, riserva alle risorse umane.

Sono numerosi gli strumenti validati dal punto di vista statistico per l'analisi di clima e i questionari sul benessere organizzativo. Sono però impostati su realtà di grandi dimensioni e sugli enti pubblici e richiedono sempre, per essere efficaci, un adattamento alla specifica taglia e natura dell'azienda.

L'analisi del clima ha ovviamente senso compiuto e reale efficacia se si aggancia direttamente ad interventi di miglioramento dei punti critici evidenziati dai risultati e costituisce il punto di avvio di specifiche iniziative di cambiamento e miglioramento.

B. Interventi formativi

Essi devono derivare da un'attenta analisi del contesto organizzativo ed essere:

- personalizzati in base alle specifiche esigenze aziendali
- indirizzati ad ogni livello aziendale (dall'alta direzione ai livelli operativi).

Anche nelle azioni che hanno funzione preventiva è importante che gli interventi formativi siano frutto di coinvolgimento e condivisione di tutti gli organismi aziendali e mirati ad obiettivi specifici: gli interventi generici e i modelli formativi standardizzati lasciano spesso insoddisfatti le aziende/organizzazioni e coloro che vi partecipano.

C. Figura di riferimento

La figura del *Consigliere di fiducia* è stata prevista:

- nella Raccomandazione della Commissione europea 92/131 relativa alla Tutela della dignità delle donne e degli uomini sul lavoro;
- dalla Risoluzione A3-0043/94 del Parlamento europeo relativa alla “Designazione di un Consigliere nelle imprese o Consigliere di fiducia”
- dalla Risoluzione del Parlamento europeo A5-0283/2001.

Quest'ultima risoluzione, dopo aver raccomandato agli Stati membri di completare e rivendere la normativa in materia di mobbing, raccomanda “la messa a punto di un'informazione e di una formazione dei lavoratori dipendenti, del personale di inquadramento, delle parti sociali e dei medici del lavoro, sia nel settore pubblico che nel settore privato, ricorda la possibilità di nominare sul luogo di lavoro una persona di fiducia alla quale i lavoratori possono eventualmente rivolgersi”.

Il consigliere/la Consigliera di Fiducia deve operare garantendo riservatezza, terzietà, autonomia e indipendenza di giudizio, oltre ad avere provata competenza per accogliere e trattare persone in disagio lavorativo.

Se questi sono i requisiti e le garanzie attese, è evidente che è preferibile nominare Consigliere di fiducia un/una professionista non dipendente dell'ente o dell'azienda, ma una figura esterna che sia riconosciuta dai lavoratori e dalle lavoratrici come esperta a cui rivolgersi con totale fiducia e che, nello stesso tempo, abbia dall'azienda stessa piena legittimazione per agire.

Il fatto che la Consigliera di Fiducia sia percepito come figura dipendente dall'ente perché, per esempio, riceve le persone negli uffici dell'ente stesso, mina alla base l'efficacia della sua funzione e diminuisce drasticamente il numero delle persone che si rivolgeranno a lei.

Per questo motivo abbiamo proposto che il Progetto di Legge della Regione Toscana contenesse regole precise in tal senso.

Slide Dr.ssa Pandoli

Aspetti soggettivi della prevenzione delle vessazioni nei luoghi di lavoro

Dr. Franco Simonini

Psicologo-Psicoterapeuta del lavoro e delle organizzazioni

Dal 1994 grazie alla legge 626/94 la cultura della prevenzione perde il dominio dell'oggettività, della certezza di ciò che è esattamente misurabile, del positivismo, della riproducibilità e dell'omogeneità dei fattori di rischio per passare a considerare importanti anche i rischi complessi cioè misurabili solo attraverso principi di probabilità e in grado di mantenere comunque aspetti di incertezza come i rischi ergonomici e psicosociali. In questo nuovo contesto il ruolo del lavoratore assume una parte fondamentale nella realizzazione della prevenzione. Le vecchie leggi degli anni '50 avevano costretto i lavoratori in un ruolo di diritto passivo alla prevenzione. Per ogni azione del lavoratore la legge prevedeva uno specifico art. a cui bisognava attenersi, ogni macchina aveva specifiche protezioni, tutto doveva essere applicato alla lettera.

In questo contesto gli esperti ingegneri, con la supervisione dei medici del lavoro, tracciavano mappe e i pericoli che non rientravano nelle mappe venivano semplicemente non considerati trattandoli come il necessario "rumore di fondo" e limite della prevenzione. Le priorità erano assegnate ai grandi rischi oggettivi e i controlli erano semplicemente legati alla presenza o meno degli organi tecnici di prevenzione prescritti dalla legge. Molte cose sono state realizzate con questi meccanismi culturali soprattutto a partire dagli anni '80 ma, inevitabilmente la complessità del reale ha trasformato anche la cultura della prevenzione.

Aspetti soggettivi della prevenzione

- ❑ Negli anni '50 la salute era considerata dall'OMS "assenza di malattia" di conseguenza la prevenzione del danno era eliminare i rischi "oggettivi" e "facilmente misurabili"
- ❑ In seguito l'OMS definì la salute come uno "stato di benessere" fisico, psichico e sociale (cioè anche PSICOSOCIALE) della persona.
- ❑ Psicosociale nel mondo del lavoro significa ad es.:
 - Benessere relazionale,
 - Sicurezza del proprio ruolo,
 - Soddisfazione e motivazione lavorativa

La figura dell'RLS (rappresentante dei lavoratori per la sicurezza) e la formazione dei lavoratori diviene per la legge 626/94 il pilastro centrale della sua corretta applicazione.

Anche l'OMS trasforma il concetto di salute dall'aspetto positivistico lineare di semplice assenza di malattia a condizione circolare complessa di stato di benessere.

Aspetti soggettivi della prevenzione

- La legge 626-94 prende in considerazione, per la prima volta, in modo articolato gli **aspetti soggettivi**.
- I lavoratori passano da un **ruolo passivo** ad un **ruolo attivo** (RLS)
- Assumono il diritto alla **formazione** (*percorso di acquisizione di qualità e capacità che prima non si possedeva*) al posto del mero essere edotti (*informati, messi al corrente*)

- I lavoratori assumono il diritto di essere messi in grado di **prenderci cura** della propria salute e sicurezza e delle persone che a qualsiasi titolo sono "intorno" al loro posto di lavoro

I lavoratori devono prendersi cura non solo della propria salute ma anche della salute di chiunque, a qualsiasi titolo si trovi in prossimità del loro luogo di lavoro. Soprattutto nei casi di partecipazione all'accerchiamento di una persona questo art. di legge diviene fondamentale. Svolge la funzione di evitare che si formino gruppi in grado di danneggiare la salute psichica del lavoratore. L'applicazione della legge 626/94 prevede quindi l'impegno professionale di esperti psicologi in grado di valutare e bonificare il rischio da vessazioni nei luoghi di lavoro e promuovere la salute psichica in collaborazione con gli RLS e i lavoratori.

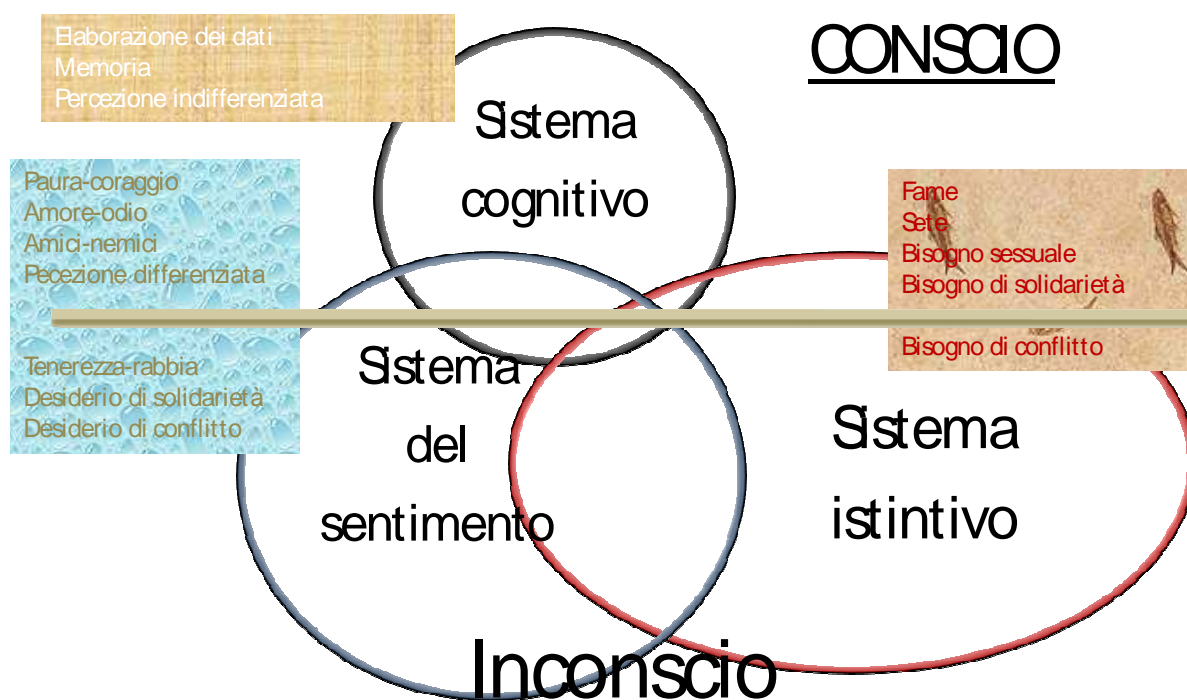
Aspetti soggettivi della prevenzione

- L'uso del termine "PRENDESI CURA" deriva dal greco "therapeutikòs" ed è la stessa origine del "curare medico" e di conseguenza del prevenire.
- Quindi anche dall'art. 5 della legge 626/94 deriva la prescrizione di evitare le azioni vessatorie nei confronti di un collega di lavoro. Non è ammesso che possano esistere gruppi di soggetti che possano appoggiare il "MOBBER" in questo reato.
- Il danno cagionato, secondo autorevoli esperti, può essere molto grave. Ad esempio la "CRISI D'IDENTITÀ".

- **Ma cos'è l'identità?**

Il lavoro di ognuno di noi è connesso alla possibilità di svolgere il proprio ruolo nel rispetto e con la solidarietà dei compagni di lavoro. Ogni lavoratore ha diritto ad un clima organizzativo tranquillo ed equilibrato. Nessuno è in grado di essere umiliato o minacciato sul lavoro mettendo in crisi il suo livello di sopravvivenza senza che questo non comporti un danno alla propria identità.

L'IDENTITÀ' è un difficile equilibrio tra sistemi



L'identità non è semplicemente la somma di tutto ciò che conosciamo e amiamo, come la psiche non è solo la nostra capacità di elaborazione dei dati per trovare soddisfazione ai nostri bisogni. L'identità come la prevenzione è un difficile equilibrio tra sistemi complessi e dipende da numerose variabili connesse ai nostri contesti di vita e di lavoro. Non dipende solo da ciò che conosciamo ma soprattutto da ciò che manteniamo nell'inconscio. Ognuno di noi è portatore di emozioni, bisogni e sentimenti che non vogliamo ammettere neanche a noi stessi e derivano dalla nostra natura di esseri umani. Nessun gruppo di lavoro ha il diritto di porci di fronte a emozioni di rabbia, paura, odio attraverso forti conflitti di esclusione. Molti di noi non sono in grado di gestire le emozioni negative quando è in gioco la propria sopravvivenza escludendoci dal diritto alla fuga. L'obbligo di rimanere in un campo conflittuale di notevole portata ci sposta l'obiettivo della fuga da esterno ad interno e come i poveri soldati impazziti dal terrore di uccidere o essere uccisi cerchiamo rifugio in altre identità parziali sentendoci ora eroi ora vittime di un mondo che ci ha emarginato. Nel tempo la sofferenza diviene così grande da rimanere l'unica cosa di cui siamo consapevoli.

Equilibrio e turbolenza della psiche

Condizione equilibrata

- Carattere socializzato
- Estroverso
- Tendente alla fiducia
- Prevalenza di tenerezza e gioia
- Capace di slanci coraggiosi e aperti
- In grado di sentire la meraviglia della vita

Condizione di turbolenza

- Carattere asociale
- Introverso
- Sospettoso e chiuso
- Prevalenza di rabbia e dolore
- Tendenza alla paura e al rancore
- Incapace di amore e compassione per gli altri



La psiche, come ogni sistema complesso, tende naturalmente all'equilibrio delle sue parti. Se all'interno di un sistema produttivo vi è una adeguata soddisfazione lavorativa, motivazione e solidarietà interrelazionale il sistema produce qualità e alta capacità di miglioramento della propria organizzazione. Quindi è un sistema in grado di reagire e sopravvivere alle turbolenze economiche dovute dalla concorrenza mondiale. Un sistema con un alto conflitto interno invece tende a creare divisioni tra gruppi a stimolare invidie e incomprensioni tra le sue parti creando un grado alto di turbolenza interna, quando dall'esterno dovrà rispondere alle forti trasformazioni imposte dal mercato non sarà in grado di gestire la novità e tenderà ad annichilire.

In presenza di una crisi di IDENTITA'

- Le persone non si sentono più le stesse
- Le nuove emozioni le colgono di sorpresa e impreparate alla loro "gestione"
- Scoprono un mondo di cattiveria che non avevano sospettato esistesse
- Hanno "attacchi di panico"
- Sensi di colpa che sfociano nella depressione
- Bisogno di giustizia e di vendetta
- Bisogno di fuga dal conflitto
- Provano paura e rabbia

Un sistema produttivo è costituito da parti che interagendo tra loro danno origine al prodotto finito. Oggi la richiesta più importante che viene fatta alle aziende è la flessibilità cioè un'alta capacità di trasformazione del processo produttivo. Questa qualità viene messa in seria discussione da quelle organizzazioni aziendali che producono

all'interno del loro processo gruppi critici in grado di generare crisi di identità. I meccanismi vessatori non sono solo espressione di problematiche soggettive ma riflettono la crisi organizzativa dell'intero sistema.

Aspetti soggettivi della prevenzione

- Le condizioni di crisi di identità non si producono solo in presenza di vessazioni nei luoghi di lavoro

- Fanno parte della nostra storia personale

- Sono le nostre paure e il nostro coraggio

- La nostra luce e la nostra ombra

Nella vita di ognuno è possibile passare momenti di crisi di identità e proprio attraverso questi momenti di turbolenza del sistema individuo che troviamo in noi nuove risorse e possibilità di miglioramento e crescita. La sofferenza che accompagna questi momenti viene troppo spesso vissuta dagli altri come un segno di diversità inaccettabile. La diversità anche momentanea viene emarginata ed esclusa dalla comunicazione. In questo modo anche i sistemi produttivi producono la loro ottusa staticità culturale e il principio basilare del rinnovamento viene sostituito dall'omologazione. La stragrande maggioranza dei datori di lavoro che non sanno affrontare la novità e l'incertezza del mercato invece di migliorare la loro organizzazione attribuiscono la responsabilità delle crisi economiche al costo del lavoro. Viene seguita la logica banale e immediata di fare investimenti nei paesi dove il lavoro costa meno senza nessuna capacità di prevedere quali costi aggiuntivi si prospettano nel futuro per queste operazioni economiche. Non è vero che le vessazioni nei luoghi di lavoro sono sempre esistite è invece vero che la crisi generale di identità delle aziende (aziende malate) ha una ricaduta distruttiva sugli individui che vorrebbero trasformare le cose proponendo possibili alternative.

La cultura della PREVENZIONE

- Ha il compito di produrre reali meccanismi di difesa da questo grave rischio
- Ha il difficile compito di proteggere le persone già compromesse dall'aggravarsi della loro condizione
- Ha il compito di non rafforzare con diagnosi sbagliate la rabbia e la paura per l'organizzazione vissuta falsamente persecutoria
- ha il compito anche pedissequo di cercare possibili equilibri tra l'lo in crisi e gli altri
- Ha il compito di migliorare, aggiornare, trasformare e "curare" (*prendersi cura*) le organizzazioni del lavoro malate.

I nuovi compiti della cultura della prevenzione sono connessi alla difesa non solo dell'insieme dei lavoratori ma anche dei singoli. Nello specifico della salute psichica deve riuscire a realizzare la massima solidarietà possibile all'interno dei sistemi produttivi. A strutturare processi relazionali che considerino le diversità come ricchezza e non come nemici da combattere. Gli esperti debbono saper distinguere le problematiche personali del lavoratore dalle reali condizioni di vessazione. Le istituzioni della prevenzione devono organizzarsi per ricercare tutte le possibili mediazioni tra il lavoratore e l'azienda. La legge regionale avrà il difficile compito di gestire queste complessità.

Legge Regionale

- La legge Regionale istituendo un osservatorio sarà in grado di produrre dati oggettivi sul fenomeno
- Dovrà fare formazione per gli "esperti" che si occuperanno di una simile complessità
- Dovrà realizzare linee guida affinché tutte le parti interessate sappiano svolgere con coscienza il proprio ruolo
- Dovrà promuovere la ricerca di metodi sufficientemente articolati di prevenzione oggettiva.

Prevenzione oggettiva: il sistema integrato di qualità come “terapia” delle organizzazioni

Dr.ssa Renata Pasqui
Qualità dei Sistemi Integrati

Quando si parla di prevenzione della salute nei luoghi di lavoro è necessario tenere presente che “ un luogo di lavoro ” fa parte di un sistema organizzato più grande che è l'azienda. L'azienda, come qualsiasi altra organizzazione, è un insieme di parti che, interagendo tra loro mantengono e migliorano la propria esistenza attraverso complessi processi d'evoluzione.

Concetto di “Organizzazione”

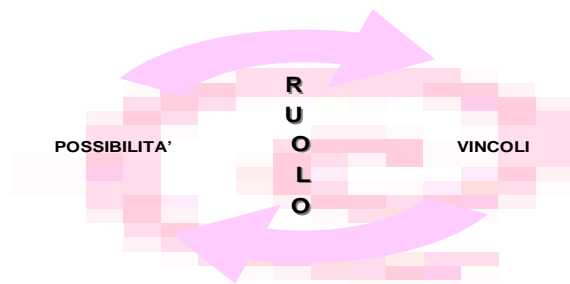
**Insieme di parti
In
INTERAZIONE
tra loro
che hanno come fine il
mantenimento e l'evoluzione
della loro esistenza**

Le interazioni fra le parti sono delle forze di tipo diverso (elettromagnetiche, gravitazionali o newtoniane, nucleari, intramolecolari ecc), delle spinte generatrici che organizzano il sistema per garantirne la salute, la sopravvivenza, il nutrimento ecc.

Perché queste parti si mettono insieme, organizzandosi, rinunciando alla loro libertà individuale ed accettando i vincoli imposti dall'organizzazione stessa ?

La risposta è implicita nella complessità della vita. Tutti i sistemi naturali tendono ad aumentare il loro tempo di sopravvivenza. Un uomo primitivo che vive da solo può fare ciò che vuole ma ha minor sopravvivenza rispetto al gruppo organizzato ma dove però aumentano i vincoli e le regole.

“Elemento dell’Organizzazione”



Nel sistema organizzato le forze interagiscono, si mettono insieme, comunicano, si integrano per produrre equilibrio sia all’interno che all’esterno (con l’ambiente) e ogni parte o elemento dell’organizzazione svolge un “ruolo” assumendosi dei vincoli e delle possibilità.

Così come per qualsiasi tipo di organizzazione anche quella produttiva risponde alle leggi della natura e della cultura. Vi troviamo infatti:

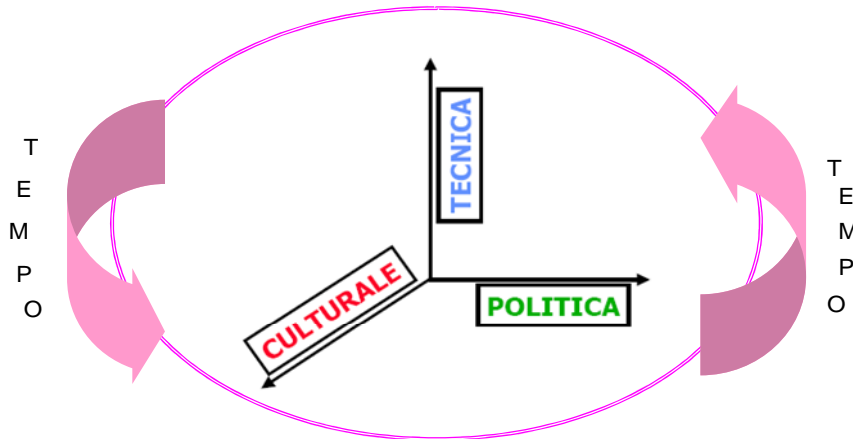
ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

- Quantità e qualità di variabili
- Parti che si integrano e comunicano
- Forze che si organizzano



La gestione, l’organizzazione, il tipo di interazione processuale di tutte queste parti possono garantire la terapia, il benessere, il nutrimento, il miglioramento costante dell’organizzazione aziendale che, allora, avrà aspettative di vita più lunghe e sarà in grado di resistere maggiormente al disordine che, a volte, perviene anche dall’esterno. Un’organizzazione aziendale in equilibrio sia all’interno che all’esterno si sviluppa in tre dimensioni inserite in un tempo che le garantiscono la sopravvivenza.

Organizzazione aziendale



Le tre dimensioni inserite all'interno del tempo

La dimensione tecnica

La dimensione Tecnica dell'impresa risponde alle domande: quali sono le caratteristiche tecnico scientifiche di un dato processo, prodotto, attività? Quali sono le potenzialità e i limiti insiti in tali caratteristiche? E' la dimensione più studiata e approfondita. Ogni aspetto del funzionamento dell'impresa, si tratti della produzione, delle finanze, della ricerca o del marketing ha un contenuto "tecnico" preciso che può essere percepito come il più rilevante. Molta parte della teoria tradizionale è completamente interna a questa dimensione.

La dimensione culturale

La dimensione culturale risponde invece alle domande: quali valori e quali categorie interpretative sono presenti nella realtà aziendale? Per molto tempo questa dimensione è stata praticamente ignorata. E' tornata alla luce nel momento in cui si è capito che la sola dimensione tecnica non basta a spiegare le ragioni del successo o dell'insuccesso delle imprese. Comprendere la dimensione culturale significa dare un contesto alle reti, agli intrecci di relazioni e alla loro qualità sia all'interno che all'esterno della struttura organizzativa d'impresa.

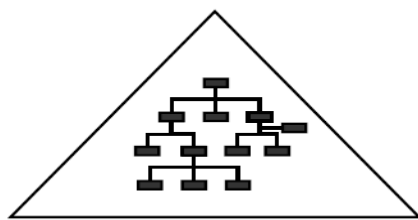
La dimensione politica

La dimensione politica risponde alle domande: chi sono i soggetti coinvolti? Quali ambiti di potere ricoprono? Quali reti di relazione instaurano? Quali patti definiscono? Questa dimensione mette in rilievo un altro aspetto importante: quello dei soggetti e dei rapporti di potere. La dimensione politica evidenzia che non esiste una realtà tecnica separabile dai soggetti che la costituiscono; che la tecnica non ha in sé il proprio senso e la propria direzione di marcia ma che invece vengono scelti dei soggetti che devono comunque stipulare dei "patti" di cooperazione continuativa e processuale.

Per capire questo tipo di organizzazione dove le tre dimensioni si integrano in equilibrio tra loro sia all'interno che all'esterno con il tempo che costantemente le circonda dobbiamo necessariamente ripercorrere la storia delle organizzazioni aziendali e delle loro forme rappresentative. La forma dell'organizzazione può, infatti, favorire o ostacolare la visibilità degli obiettivi aziendali e quindi il loro raggiungimento.

Assetto - organizzativo lineare

ORGANIZZAZIONE TRADIZIONALE



- Datore di lavoro
- Dirigenti
- Lavoratori

La prima visione di organizzazione lavorativa si evidenzia maggiormente negli anni '50 – '70 a simbologia triangolare che sintetizza la piramide gerarchica con a capo il datore di lavoro, in mezzo i dirigenti e alla base i lavoratori. E' essenzialmente una struttura statica in cui prevale la dimensione tecnica.

Il datore di lavoro è quello che comanda tempi e metodi. Si fa quello che dice lui.

I dirigenti hanno una posizione intermedia. Da una parte sono comandati e dall'altra riproducono il controllo e il potere.

I lavoratori devono obbedire e sono inseriti in una situazione di controllo massimo (tempi controllati).

L'obiettivo è quello di produrre un a grande quantità di merce a prezzi bassi e con limitata qualità. In questo contesto non c'è un vero mobbing perché non ci sono relazioni, le mansioni sono spezzate e ognuno fa il suo. Le vessazioni sono all'ordine del giorno ma non hanno le caratteristiche del mobbing: sono vessazioni di autoritarismo come possiamo trovare in una situazione di gerarchia militare. Il lavoro è a catena di montaggio ed essendo tutto un ingranaggio (orologio) ognuno fa la sua parte ed è solo. L'unica relazione è istaurata con il segmento di lavoro che sta di fronte. Il datore di lavoro è così lontano che non sa niente di cosa avviene tra le risorse umane, dove appunto la comunicazione è insignificante, si preoccupa solo che i lavoratori producano maggiormente e nel minor tempo possibile.

E i lavoratori? Essi si sentono parte di questo ingranaggio organizzativo. Tra loro parlano pochissimo e ciò che conta è soltanto la forza lavoro cioè la capacità di ripetere lo stesso movimento più volte al minuto.

Lo sviluppo avviene dall'alto come nella formazione delle strutture pubbliche dove da un presidio, in un determinato ambito, la struttura si estende verso il basso ricercando relazioni di fiducia più che di competenza, con suddivisione del lavoro.

Motivi del cambiamento

Col tempo sono cambiate molte cose. Le organizzazioni si sono trasformate per rispondere alle esigenze della concorrenza internazionale e del mercato e alle trasformazioni culturali avvenute in questi ultimi anni.

L'evoluzione tecnologica ha sostituito i lavoratori con le macchine.

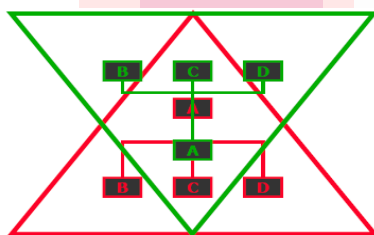
L'aumento del benessere in paesi evoluti ha fatto crescere un bisogno di qualità perché tutti possono spendere di più e le catene produttive sono in grado di produrre una grande quantità di merce ma a bassa qualità.

Le lotte sindacali hanno dato una direzione all'evoluzione verso un miglioramento generale delle condizioni lavorative.

Tutto ciò trasforma la piramide in un'altra forma organizzativa.

Assetto - organizzativo come organismo

ORGANIZZAZIONE in QUALITA'



Il datore di lavoro, i dirigenti ed i lavoratori rientrano in una funzione circolare dove tutti hanno un'importanza fondamentale

Con il cambiamento si passa ad un'organizzazione per progetto a forma sostanzialmente circolare dove rientrano il datore di lavoro o c.d.a., i dirigenti ed i lavoratori.

Il personale viene selezionato con caratteristiche fisiche e mentali in grado di apprendere la nuova organizzazione. Infatti il processo formativo nasce proprio in questi anni.

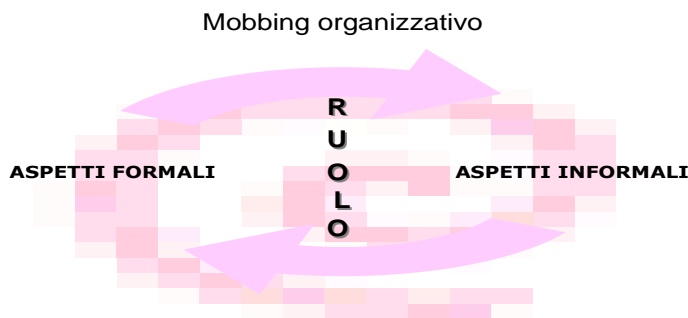
Il management si trasforma da gerarchico a risolutore di problemi e diventa il punto di riferimento. Il contatto con i lavoratori è diretto e quindi c'è un processo di rivalutazione

della risorsa umana e ciò comporta una notevole capacità di intervento del lavoratore nel proprio lavoro.

In questo processo di democratizzazione il lavoratore diventa parte di un organismo. E' l'organismo aziendale proprio come viene definito nei 14 punti di Demming. Secondo le ISO tutte le organizzazioni hanno lo scopo di gestire i processi che producono " valore aggiunto ". In questa organizzazione di processi ogni elemento dell'organizzazione svolge un " ruolo " cioè ha compiti, attività e funzioni.

Ed è proprio in questo contesto che si può instaurare il mobbing. Perché?

Abbiamo parlato di ruolo. Ma che cosa è il ruolo? Non è soltanto quello che una persona fa come compiti ed attività ma è anche quello che gli altri si aspettano che lui faccia e come lo fa. A seconda poi di come una persona svolge un ruolo, le aspettative degli altri cambiano. Quindi tutte le volte che un elemento dell'organizzazione svolge il proprio ruolo ci sono sempre due aspetti:



- Aspetti formali che danno origine all'organizzazione scritta (procedure scritte) e quindi ai processi teorici.

- Aspetti informali che danno origine veramente all'organizzazione reale, pratica e quindi ai processi empirici.

Facciamo un esempio.

In un'azienda avvengono trasformazioni sempre più veloci e complesse. E' possibile trovare un anziano capo-reparto che, pur avendo un ruolo formale empiricamente, nella realtà, non viene riconosciuto da alcuni lavoratori come capo-reparto perché, di fatto, non è capace di risolvere i problemi che avrebbe il compito di risolvere. In questo " vuoto funzionale " un lavoratore bravo e capace, per caso e necessità, lo riempie ed alcuni si rivolgono a lui come problem-solving cioè risolutore di problemi. Ecco che c'è un conflitto fra l'organizzazione reale e quella scritta. All'interno di questo conflitto si può creare una situazione vessatoria perché il lavoratore bravo si coalizza, si organizza con il suo gruppo a vessare il capo-reparto o può succedere il contrario.

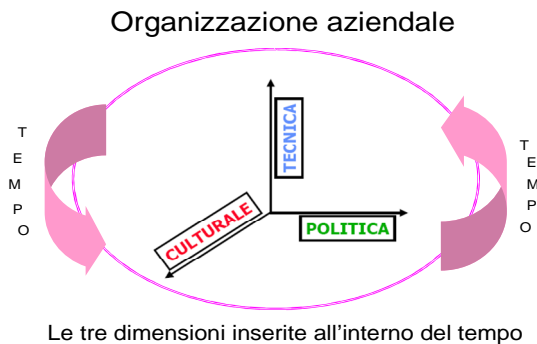
La qualità in Italia

In Italia la qualità è stata fatta spesso in maniera formale e talvolta non riguarda neanche tutta l'organizzazione aziendale ma solo parte di essa.

Per esperienza vissuta, anche in alcune aziende dove esiste un C.d.A. la qualità si fa per settori il che è proprio contrario alla filosofia della qualità anzi, ne è una interpretazione riduttiva. Questo non produce nessun beneficio ma solo forma perché alla fine si struttura un obbligo di qualità a cui si risponde formalmente.

Si scrive un manuale pieno di procedure che non hanno corrispondenza nella realtà aziendale.

Trasformazione culturale



L'Europa unita e le spinte europee portano ad integrare la cultura produttiva in maniera che le tre dimensioni dell'organizzazione, di cui parlavamo all'inizio, creino equilibrio nell'organizzazione stessa.

L'Europa si sta muovendo sulla “qualità totale” e l'unica alternativa, a mio parere, per resettare un'organizzazione aziendale che sceglie questo obiettivo è quello di investire in un “SISTEMA INTEGRATO DI GESTIONE” che ha come base portante il miglioramento costante della qualità.

Prevenzione oggettiva

Sviluppo di un sistema integrato di gestione di qualità

In un'organizzazione che ha un Sistema di gestione Integrato (S.G.I.) di qualità efficiente ed efficace sono in continuo monitoraggio tutte le variabili della qualità in particolar modo quelle che riguardano le risorse umane, l'ambiente e la sicurezza. Nel dna di un'organizzazione lavorativa a S.G.I. non c'è soltanto il monitoraggio del profitto ma altri valori da prendere in considerazione. E' importante capire che la qualità totale parte anche dalla considerazione che le risorse del nostro pianeta non sono infinite e che una crisi di ruoli in azienda produce una conseguente diminuzione della qualità del prodotto in uscita intaccando la base stessa della produzione del valore aggiunto che è, invece, l'interrelazione equilibrata dei ruoli.

Naturalmente, come per tutti i presupposti, si prende in considerazione il “CHI FA CHE COSA E COME”.

Assetto - organizzativo come sistema di sistemi

CHI FA ?

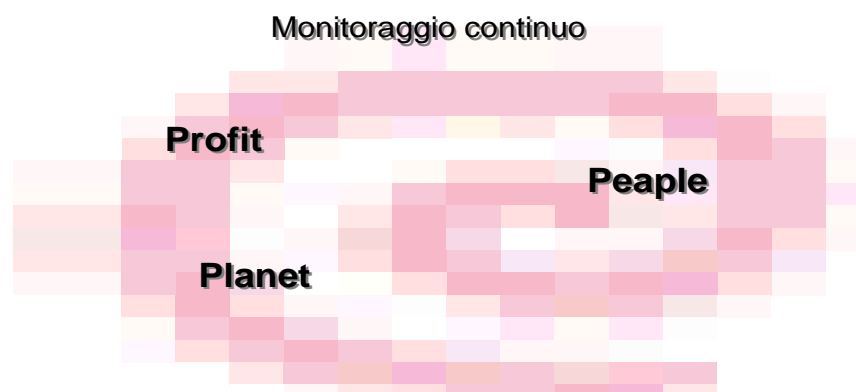
Attuazione : “RAPPORTI INTEGRATI”



Occorre far nascere dei “rapporti integrati” tra tutti coloro che si occupano di prevenzione, di formazione, di informazione ecc. Assumono un ruolo fondamentale le ASL attraverso il loro supporto alle aziende e la loro vigilanza; le Istituzioni con le loro risorse; le Università promuovendo ed implementando la nuova cultura; le Associazioni informando la trasformazione; le figure professionali qualificate per la loro consulenza e per la formazione ed infine tutte le figure aziendali nella persona del datore di lavoro o C.d.A, dell’ RSPP, del medico competente, dell’RLS e delle stesse risorse umane.

COSA ?

SISTEMA di Gestione INTEGRATO di Qualità



Nel Sistema di Gestione Integrato con il miglioramento costante nel tempo della qualità che investe le tre P (profit, paeple, planet), l'azienda si preoccupa dell'economia, del sociale e dell'ambiente diventando non più soltanto un organismo ma ha la consapevolezza di essere un “ organismo vivente ” che, quindi, sa di far parte di un ECOSISTEMA.

COME ?

Strumenti: “STANDARD INTEGRATI”



Gli strumenti che abbiamo a disposizione sono gli standard integrati. Se l'azienda ha buona capacità di gestire la sua sicurezza, i suoi conflitti interni ed esterni, i suoi impatti ambientali e la sua etica avrà maggiore possibilità di aumentare il suo tempo di sopravvivenza.

“DEMOCRAZIA”

Quando riconosco l'Anima dell'azienda non la gestirò come se fosse solo mia ma con la consapevolezza che fa parte di un collettivo più ampio.

Esperienza personale: dal vissuto di vessazione a...

Avv. Fabio Mancini

Buongiorno a tutti voi qui presenti. Sono Fabio Mancini, avvocato, e sono molto onorato di essere qui oggi in questa occasione importante che segna una tappa fondamentale, almeno per la realtà toscana, nel lungo cammino della tutela dei lavoratori contro il fenomeno del cd. mobbing. Spero quindi di riuscire a dare il mio contributo professionale ma soprattutto umano e personale all'oggetto del seminario così come mi è stato richiesto.

Ritengo doveroso precisare che sono qui non nella veste tradizionale di legale che tenta di dare una interpretazione giuridica del fenomeno mobbing e delle problematiche connesse, quanto nella veste di testimone diretto del problema per esperienza di vita personale, anche se mi ritengo un testimone privilegiato che ha avuto la "fortuna" di viverlo con le risorse professionali, umane e caratteriali necessarie a farvi fronte senza troppi danni.

Vorrei iniziare questo mio intervento con un pensiero di Francesco Alberoni, tratto da *"L'intelligenza di adattarsi, il coraggio di dire no!"* e che testualmente riporto:

"Se accettiamo di comportarci in contrasto totale con i nostri fini, non perdiamo soltanto la nostra dignità, ma anche il senso della vita. Allora dobbiamo dire no!".

Credo che questo pensiero sia denso di significati profondi e possa darci lo spunto per una riflessione sul tema del mobbing e della violenza morale sul lavoro. E allora possiamo iniziare a chiederci fino a quale limite può e deve spingersi il lavoratore nel sopportare le possibili forme di abuso dei suoi diritti che può incontrare nella sua vita professionale. Se noi ragioniamo in una ottica di evoluzione darwiniana è inevitabile credere che la forza e la capacità di adattamento siano prerogative indispensabili per la sopravvivenza anche nel mondo del lavoro e anche nelle condizioni di lavoro più estreme. Ecco che allora l'adattamento umano e professionale a certe forme di "costrittività organizzative" può diventare necessario per la sopravvivenza del lavoratore nell'abitat dell'organizzazione aziendale, in un dato momento storico, in una determinata fase di vita dell'azienda. Ma possiamo andare oltre e chiederci se questo spirito di adattamento che con sempre più insistenza e prepotenza viene richiesto al lavoratore moderno deve essere considerato un valore assoluto e soprattutto senza limite alcuno nella condotta datoriale oppure è possibile individuare un limite, quello che io definisco un "naturale punto di rottura", di non ritorno, oltre il quale anche la volontà più forte e determinata è costretta a cedere o meglio a cedere e ribellarsi al tempo stesso in quanto diventa l'unica forma di sopravvivenza. In altre parole un punto in cui a salvaguardia della nostra dignità e del senso della vita "dobbiamo" dire no!

Io sono convinto che la presa di coscienza serena e lucida del raggiungimento di questo punto di rottura e di tutte le azioni conseguenti sia l'unica vera forma di sopravvivenza per il lavoratore mobbizzato quando sia stato superato un certo limite.

Non vi sono dubbi che il mobbing sia spesso, oggi più che mai, un elemento connaturato alla moderna organizzazione del lavoro, alle nuove forme di flessibilità che si trasformano in uno status immutabile di precarietà e che sono divenute ormai tristemente il modo normale di relazionarsi con il mondo del lavoro non solo per chi nel mondo del lavoro vi è già da tempo ma anche per chi si avvicina adesso.

Flessibilità e precarietà che portano ad un'inevitabile senso di insicurezza e di mancanza di prospettive che sono terreno fertile per il proliferare di forme plurime di violenza morale.

Ricordo ancora le cd. "riunioni di avanzamento per la verifica del raggiungimento degli obiettivi", riunioni a cui ho partecipato durante una significativa esperienza lavorativa avuta alle dipendenze di una famosa multinazionale, che si tenevano con cadenza periodica e che puntualmente iniziavano con un monito a tutti i lavoratori precari (circa l'80% della forza lavoro in forma di co.co.co) sulla imminente scadenza dei loro contratti e di un possibile rinnovo previsto solo per coloro che si fossero distinti sul piano della produttività. Il che significava, per i lavoratori precari, produrre il doppio di un dipendente a tempo indeterminato e sopportare ogni forma di vessazione potesse arrivare dall'organizzazione aziendale, in nome del tanto sospirato rinnovo.

Certo, noi fortunati dipendenti a tempo indeterminato eravamo sicuramente immuni da queste forme di pressione psicologica, ma potevamo veramente ritenerci immuni dal mobbing? Possiamo veramente pensare che l'unica ricetta contro il mobbing e ogni forma di violenza morale sul lavoro risieda nella stabilizzazione dei rapporti di lavoro al fine di sottrarre il lavoratore precario a tutti i ricatti che scaturiscono dalla sua condizione appunto di precarietà? Certo questa è una strada che deve essere percorsa perché la dove vi è sicurezza e stabilità dei rapporti di lavoro vi sono sicuramente meno margini di "ricatto" da parte del datore. Meno disponibilità del dipendente a sottostare a certe logiche perverse.

Ma questa è una soluzione parziale del problema che non deve illuderci perché il mobbing si insinua anche là dove vi sono forme di lavoro stabile proprio come strumento moderno e sofisticato di una strategia aziendale volta alla espulsione dall'organizzazione di un soggetto prima indispensabile ora un peso da scaricare. In altre parole niente e nessuno potrà impedire al datore di lavoro di attuare tutte quelle manovre atte a minare la sicurezza e la stabilità psico-fisica del suo dipendente fino ad indurlo alle dimissioni, la dove non possa operare con l'arma del ricatto di un diniego di rinnovo del contratto, in tutte le ipotesi in cui si debba procedere ad es. ad una riduzione dei costi del personale .

Quanti, ad esempio, hanno mai realmente riflettuto sulle conseguenze che scaturiscono, sul piano umano e professionale dei lavoratori, da operazioni di ristrutturazioni aziendale oggi purtroppo molto in voga quali i famigerati scorpori di azienda, le esternalizzazioni, le cessioni di ramo di azienda fino ad arrivare ai cd. "body rent" (letteralmente corpi in affitto) e che sta appunto ad identificare una particolare forma di rapporto di lavoro attraverso la quale oggi un lavoratore presta la sua opera come dipendente per una azienda, da domani è non solo ceduto come ramo d'azienda ma la sua cessione non è definitiva come in una cessione di ramo d'azienda tradizionale, perché è temporaneamente preso in affitto da un'altra azienda (magari anche creata ad hoc per questa operazione, la cd. scatola vuota) la quale ti paga, per il tempo concordato con

l'azienda cedente, lo stipendio fino a quando azienda cedente e cessionaria non si metteranno a tavolino per decidere le sorti del lavoratore o del gruppo di lavoratori.

Al di là della drammaticità sul piano della dignità del lavoratore e dei suoi diritti è evidente come ogni operazione di questo tipo, solo per fare un'esempio, si trasformi in un dramma umano e professionale perché quasi sempre queste manovre celano un licenziamento collettivo, che attraverso questa operazione viene soltanto posticipato nel tempo, e se questa è la finalità allora si assiste inevitabilmente ad una totale disorganizzazione aziendale, spesso deliberatamente voluta, ad un avvicendamento illogico nei vertici, ad un ribaltamento insensato del management, in altre parole in una anarchia totale terreno fertile per il proliferare di situazioni di mobbing strategico e non. E in questo caos totale in cui nulla si comprende se non il fatto che questo è solo l'inizio della fine, il lavoratore più fortunato è quello che viene lasciato in un angolo a far finta di fare il suo lavoro, poiché spesso privo di mansioni reali, senza comunque essere disturbato, quello più "disgraziato" è quello che è preso di mira perché troppo qualificato e magari laureato, giovane, in carriera e molto costoso per l'azienda, quindi scomodo da gestire, diventando presto oggetto del cd. mobbing strategico, che altro scopo non ha se non quello di indurlo "spontaneamente" alle dimissioni facendo risparmiare all'azienda lo scomodo di un licenziamento imbarazzante.

Ecco che allora possiamo anche concordare con coloro i quali sostengono che il mobbing sia sempre esistito, ma possiamo tacere il fatto che il mobbing si evolve e si sviluppa in sintonia con le forme di organizzazione del lavoro, che non è vero che le aziende non sono preparate, quasi attuassero il mobbing involontariamente, ma spesso lo sono forse molto più di tutti i professionisti che operano nel settore a tutela della salute e dei diritti del lavoratore. Anzi certe strutture aziendali sono capaci di attuare forme di mobbing talmente sofisticate e "sfacciate" da trovare una giustificazione solo nel senso di onnipotenza che le acceca e che purtroppo credo sia generata da una legislazione che, a volte, sembra andare contro una tutela effettiva dei diritti dei lavoratori, anche quelli più elementari.

Vorrei a questo punto continuare il discorso riprendendo la domanda poco sopra esposta ossia quando un lavoratore può considerarsi giunto al punto di rottura, quando è che deve per la sua salvezza prendere tale coscienza. Credo che se un lavoratore entra nel circolo vizioso del mobbing prima o poi raggiunga sempre questo punto. Ad es. nel mio caso la presa di coscienza è stata nel momento in cui da responsabile affari legali di una multinazionale mi sono ritrovato dentro un magazzino, senza scrivania, senza computer, senza mansioni ma soprattutto senza una spiegazione. In realtà la spiegazione c'era ed era che essendoci stato un rimpasto di tutto il vecchio management con cui avevo operato fino ad allora, risultavo adesso persona non gradita e scomoda a tal punto, visto che non avevo avuto intenzione di cedere ad alcun tipo di pressione, da procedere ad una cessione di ramo (in cui tra l'altro l'unico ramo ceduto sono stato io) ad altra azienda la quale deliberatamente complice del gioco aveva pensato bene di collocarmi in un magazzino per completare l'opera iniziata. La vicenda si è conclusa chiaramente con le mie dimissioni per giusta causa, con il riconoscimento del mobbing da parte dell'INAIL a seguito della mia denuncia e con una causa di lavoro attualmente pendente.

Purtroppo spesso neanche di fronte a certe violazioni di diritti così plateali che gridano giustizia il lavoratore, reduce magari da anni di mobbing, di vessazioni, di umiliazioni, trova la forza e il coraggio di reagire rimanendo invece chiuso a riccio su se stesso.

Ed anche quando riesce a prendere coscienza che è giunto al punto in cui l'unico modo per sopravvivere in un ambiente lavorativo dichiaratamente ostile non è fare finta di niente, ma reagire, a volte è troppo tardi e le uniche forze che ha le investe per scappare via a testa bassa cercando di dimenticare il passato e le umiliazioni subite.

In realtà chiunque si trovi a dover subire un'esperienza di violenza morale sul lavoro, deve trovare il coraggio di essere onesto con se stesso e accettare il fatto che certe ferite lasciano delle cicatrici molto profonde ed anche quando ci sembra di aver dimenticato la vicenda basta rivederle queste cicatrici che subito torna la sofferenza, soprattutto quando sappiamo che non è stata resa giustizia alle nostre legittime aspettative di diritto.

Ed allora fondamentale è fare in modo che chiunque si trovi a subire malauguratamente una vicenda di mobbing possa giungere in tempo a questa presa di coscienza prima che la sua integrità psico-fisica sia irrimediabilmente compromessa e soprattutto vi giunga con la forza di reagire. Reagire per se ma anche per gli altri, primi fra tutti i familiari che patiscono il mobbing quanto il diretto interessato se non di più proprio perché hanno a cuore la sua vita e la sua salute ma si sentono impotenti verso ciò che sta subendo.

E il mobbizzato potrà reagire solo con l'aiuto e il supporto delle strutture adeguate e soprattutto di persone che siano professionalmente preparate e sensibili al problema e quindi in grado di guidarlo in un cammino faticoso che lo porterà a riacquistare la dignità perduta e la fiducia in se stesso.

Il professionista (medico, avvocato, psicologo) che decide di trattare i casi di mobbing deve lanciare un segnale positivo sempre e comunque, un segnale che dalla esperienza del mobbing se ne può uscire con qualcosa di costruttivo, basta volerlo, avere la forza e il coraggio di rinascere. Il mobbizzato deve capire che se rinuncia a lottare ha perso due volte.

È chiaro che il recupero del mal torto passa inevitabilmente anche attraverso l'azione legale perché è evidente che solo nelle apposite sedi potrò ottenere il riconoscimento giuridico dei diritti violati. La strada giudiziaria può diventare lunga, di esito incerto e richiede indubbiamente un investimento in termini di energie e risorse emotive per il lavoratore. Molto spesso il mobbizzato ritrova nella sede processuale le stesse vessazioni subite, a volte anche in forma amplificata, perché è proprio quando il mobber è chiamato ad assumersi le proprie responsabilità, che tira fuori il peggio di sé. Il processo, civile o penale, non è quindi una passeggiata ma se affrontato con il giusto spirito è sicuramente una fase del percorso molto importante se non fondamentale.

E a tal proposito è opportuno precisare che l'azione legale del lavoratore intesa come controffensiva all'azione di mobbing subita deve essere pianificata scrupolosamente e a tempo debito al fine di ottenere i migliori risultati. Proprio perché è necessario reagire con la stessa determinazione e convinzione del mobber, a fronte di modi di esplicazione del mobbing talmente subdoli da rimanere spesso sul filo della legalità e che rendono difficile se non impossibile, a volte, ricostruire l'intera vicenda lavorativa e farla valere in termini giurico-legali.

Spesso invece, come detto in precedenza, non solo il mobbizzato arriva al punto di rottura in condizioni tali da non avere più forza e coraggio di reagire ma non ha neanche

una trama probatoria adeguata a sostenere una causa di mobbing sia in sede civile che penale. Niente e-mail, niente certificazioni sanitarie accumulate durante il periodo in cui ha subito mobbing (magari anni), testimonianze irrecuperabili, insomma magari una “bella” storia di mobbing senza possibilità di raccontarla davanti ad un giudice. E quindi è opportuno che fin dall’inizio in cui il mobbizzato sia preso in carico dagli operatori, sia pianificata insieme a lui e al legale una strategia di azione e di difesa tale poi da poter essere validamente sfruttata in giudizio qualora se ne ravvisi la necessità. Invece spesso purtroppo il mobbizzato si rivolge all’avvocato quando già troppi danni, che potevano essere evitati, sono stati fatti.

Credo che il senso di tutto ciò che ho detto fin’ora si riassume nella affermazione che il lavoratore mobbizzato deve trovare, anche e soprattutto con l’aiuto degli operatori, il coraggio di trasformare il senso di frustrazione e di umiliazione subita in un senso di indignazione lucida e profonda al tempo stesso, che gli consenta di smettere di fuggire per fermarsi e reagire a quello che a me piace definire un “delirio di onnipotenza” di certe aziende e di certi individui che le rappresentano.

Una breve riflessione sul DDL in discussione.

Ritengo sia un disegno di legge che rispecchia lo spirito con cui abbiamo iniziato a muoverci ormai da tempo noi operatori che crediamo nella difesa dei diritti dei lavoratori contro ogni forma di violenza morale sul lavoro. Un progetto che prevede un osservatorio regionale privilegiato, ma soprattutto, cosa più importante, una struttura istituzionalizzata a sostegno del lavoratore mobbizzato in grado di supportarlo a 360 gradi e che ritengo indispensabile per la buona gestione e riuscita di una vicenda di mobbing. Credo inoltre che questo DDL si spinga oltre le previsioni delle altre leggi regionali in materia attualmente vigenti in altre Regioni, nella sua previsione di apposite misure amministrative nei confronti delle aziende che si sono rese responsabili di casi di mobbing qualora tale responsabilità venisse accertata giudizialmente.

Mi auguro quindi che il DDL prosegua il suo iter e si trasformi in Legge Regionale e comunque sia anche se ciò non dovesse avvenire significa che con questa iniziativa avremo gettato un sasso nello stagno che mi auguro possa avere delle ripercussioni di qualche tipo a livello istituzionale.

Prima di chiudere colgo l’occasione per ringraziare oltre a tutti Voi, anche il dott. Luigi Carpentiero, il dott. Ferruccio Innocenti e Aldo Mancuso i quali tutti hanno fatto molto per farmi arrivare fino a questo punto ed essere quello che sono.

Le proposte della CGIL Regionale Toscana per la difesa dai fenomeni di Mobbing nei luoghi di lavoro

Dr Giuliano Giorgetti
CGIL – Regionale Toscana

1) Da Heinz Leymann alle disposizioni contro le forme di persecuzione psicologica negli ambienti di lavoro dell'Ente nazionale per la salute e la sicurezza svedese del 1977

Se fu per primo l'etologo austriaco Konrad Lorenz a coniare il termine mobbing come reazione collettiva di difesa di animali in pericolo ad un attacco portato da un più forte nemico. È certamente allo psicologo del lavoro tedesco Heinz Leymann che si deve il contributo pionieristico di studi e di applicazioni pratiche in Scandinavia dove dal 1955 visse.

La sua fama di padre fondatore degli studi e delle applicazioni concrete, dopo aver lungamente osservato e studiato sul campo, grazie ai fondi del governo svedese i disagi ed i danni procurati sul lavoro alle persone dalle pressioni psicologiche alle quali erano sottoposte, non è certamente immeritata.

Dal lungo lavoro di Leymann scaturiscono infatti per la prima volta in Europa, le disposizioni relative alle misure da adottare contro le forme di persecuzione psicologica negli ambienti di lavoro ed esse, con l'ordinanza del 1977 dell'Ente nazionale per la salute e sicurezza svedese, vengono applicate a tutti i luoghi di lavoro.

Prevenzione, pianificazione del lavoro che non tolleri il mobbing, individuazione delle vessazioni eventuali e carenze della organizzazione del lavoro e della mancanza di cooperazione che le tolleri sono i cardini dell'ordinanza come cornice culturale.

Contromisure adeguate, indagini conoscitive, sostegni al lavoratore e procedure d'urgenza a riguardo entreranno in vigore a pieno regime nel 1994.

2) Da Stoccolma a Dublino: si delinea una linea Europea sul mobbing

Ma se il quadro fin ora presentato si riferiva in particolare ai paesi Scandinavi e più propriamente alla Svezia, è con l'indagine del 1996 a cura della Fondazione di Dublino che il quadro del fenomeno si delinea con più chiarezza in relazione ad una indagine a campione che interessa 21.500 lavoratori dipendenti dei 15 paesi della allora Unione europea.

Dalla indagine della Fondazione europea di Dublino emerge che lo stress da lavoro, i problemi psicologici ad esso connessi, una non governata riorganizzazione degli orari e dei ritmi lavorativi intensi e pericolosi anche per rischi fisici, sempre più dipendenti da vincoli esterni, la monotonia e la ripetitività infine, non sono affatto problemi marginali, interessano circa il 30% dei lavoratori ; in particolare il 9 % di essi denuncia di essere stato vittima di violenze psicologiche ed intimidazioni sul lavoro.

Così il 23 % del campione indagato confessa di essere stato costretto ad assentarsi almeno 4 giorni in media per problemi di salute dal lavoro, con conseguenti costi elevati anche per le aziende, ed il 68% di non avere mai potuto usufruire di corsi di formazione per adeguarsi alle nuove organizzazioni del lavoro (ogni riferimento alla legge 30 italiana non può essere a questo punto casuale da parte nostra) .

3) Il Parlamento europeo

Proseguendo in questo veloce e logicamente sintetico excursus sul procedere in Europa della legislazione, della normativa e della cultura che contrasti il fenomeno, troviamo poi la relazione unanime del Parlamento europeo in merito alla esclusione sociale, al mobbing alla modernizzazione della organizzazione del lavoro in Europa, del 16 luglio 2001.

Essa in verità si ispira alle precedenti risoluzioni dell'aprile del 1999 e dell'ottobre del 2000.

Si ricorda innanzitutto il dato emerso in relazione alla denuncia fatta dal citato 9% del campione riguardo al mobbing conclamato subito, se ne sottolineano le cause culturali ed organizzative, si pone l'accento sulle misure da adottare contro il mobbing sul luogo di lavoro.

Nel farlo, la risoluzione denuncia la sottovalutazione del fenomeno, rileva le differenze che contraddistinguono gli stati membri tra chi ha adottato leggi e risoluzioni e chi no, gli invita a prendere coscienza della vastità del fenomeno e raccomanda strategie legislative comuni di aiuti, di assistenza anche in collaborazione con la Fondazione di Dublino e l'Agenzia europea per la salute e la sicurezza sul lavoro.

Il mobbing dunque esiste senza ombra di dubbio, è fenomeno diffuso e grave, non può in alcun modo essere giustificato, va contrastato e fronteggiato con mezzi idonei ed adeguati.

La salute è infatti bene primario giuridico inviolabile costituzionalmente riconosciuto e difeso, la risoluzione del Consiglio si conclude auspicando un prossimo libro verde sul problema, ricordando gli strumenti essenziali assistenziali: prepensionamento in Germania, giudiziari, in Svezia e più tardi in Francia e Belgio, e ribadendo la necessità urgente di interventi sul mobbing da parte di ogni paese dell'Unione.

4) La legge francese di Modernisation sociale del gennaio 2002

È infatti la Francia che con la sua legge Modernisation sociale, dà probabilmente il più forte, coerente ed attuale contributo alla evoluzione della legislazione nazionale

antimobbing fornendo al contempo un illuminato esempio da seguire agli altri paesi europei che ancora, come l'Italia, non hanno una legge nazionale in merito.

Il 17 gennaio del 2002 la Francia con la legge citata, rafforza in modo inoppugnabile quella nozione di harcèlement morale, detto mobbing in molti paesi europei che già da tempo nel paese transalpino era sinonimo di comportamenti persecutori sui luoghi di lavoro ma che fino al 2002 era normata nei codici solo da una tutela penalistica e civilistica simile a quella italiana.

Violenza morale fatta da comportamenti ripetuti, gravi che abbiano per obiettivo la degradazione delle condizioni di lavoro e provochino perciò lesioni di diritti, della dignità del lavoratore, ne alterino le condizioni psico-fisiche ne compromettano l'avvenire professionale.

Alla base della legge c'è il tentativo di conciliazione fatto da una figura, quella del mediatore sociale, che preesisteva alla legge nel diritto penale del lavoro e civile francese, ma che adesso riguarda nello specifico anche le vittime di mobbing e/o di violenza sessuale.

Il mediatore, figura esperta, competente e dalla indubbia moralità è scelto in base ad una lista redatta dal prefetto dopo una consultazione con gli enti, le associazioni e organizzazioni sindacali più rappresentative.

Il mediatore convoca le parti, tenta la mediazione, consegna ad ogni parte delle proposte scritte e le informa, in caso di fallita mediazione delle eventuali sanzioni e garanzie in favore della vittima.

Alla base della legge c'è la condanna di reiterate molestie morali e di aggressione alla dignità ricavata questa dalla direttiva comunitaria 78 del 2000. La legge francese, diversamente dal passato e da quanto accade in Italia prescrive adesso che le accuse essere dimostrate inesistenti dalla parte convenuta (datore, superiori gerarchici o colleghi) e non provate dalla ipotetica parte lesa che le denuncia.

In caso di reiterate molestie provate, l'art 170 della suddetta legge prevede pene penali inserite nel nuovo Codice penale all' articolo 222 che prevedono un anno di reclusione e 15.000 Euro di ammenda

5) Il vuoto legislativo nel nostro Paese

In Italia, non esiste una legge antimobbing e per rispondere alla carenza legislativa esistente ed alla notevole domanda di tutela del mondo del lavoro, a questo vuoto ha finora sopperito il corpo di leggi contenute soprattutto nel codice civile art: 2087-2103...

Rimane inoltre ad oggi fortemente inapplicata la valutazione dl rischio psico-sociale

Che le aziende sarebbero tenute a fare ai sensi dell'art.4 del Dlgs 626/94.

Ma infine negli ultimi anni qualcosa si è mosso in conseguenza delle stime che parlano ormai di un forte ed emergente numero di vittime del fenomeno tra diretti interessati e stretti familiari pesantemente coinvolti.

Così, mentre uno dopo l'altro naufragavano in Parlamento decine di disegni di legge bloccati o fermati nei cassetti dai veti incrociati, dai timori reverenziali o più semplicemente ma tragicamente da un vuoto culturale impressionante, alcune regioni hanno iniziato a legiferare almeno in senso preventivo per cercare di creare nel tempo, quella cultura solidale che attraverso l'indagine sul campo, la formazione e

l'informazione corretta, potesse contribuire a formare un argine collettivo tipico di una comunità che non teme di affrontare i propri problemi.

Vengono così approvate, nel 2005 le leggi regionali italiane di Friuli Venezia-Giulia ed Umbria approvate dopo la bocciatura del Tar di quella del Lazio del 2002 perché invadeva con prescrizioni e definizioni, un campo di competenza nazionale.

Al contrario, facendo tesoro di quella esperienza, le leggi 18 dell'Umbria e 7 del Friuli, non hanno avuto la pretesa di definire il fenomeno, ma altresì di predisporre interventi di sostegno alle famiglie, criteri e modalità per la concessione di incentivi alla realizzazione di supporti e terapie, ispezioni obbligatorie nei luoghi di lavoro, sostegni economici i familiari del mobbizzato per le terapie e l'istituzione, a mio avviso assai importante, di osservatori regionali sul mobbing, collegati alle strutture sanitarie.

La corte Costituzionale nel Giugno 2006 affermava: Il mobbing è questione regionale Ma è davvero così? È questo l'approdo finale che auspichiamo per il nostro paese?

6) Conclusioni e proposte della CGIL Toscana

Le leggi regionali citate e l'ultima proposta, presentata da Rifondazione Comunista per la Toscana, sono sicuramente importanti perché una legge nazionale da sola, senza il necessario humus culturale che innalzi la soglia di riferimento e di sviluppo del fenomeno, (come brillantemente Hege ha scritto) facendo sentire propria, condivisa, indispensabile dalla maggioranza della popolazione, la lotta al mobbing non basterebbe.

Ne sono esempio le migliaia di leggi parzialmente o del tutto non applicate, disattese, o ignorate che fanno del nostro Paese, almeno in Europa quello nel quale il corpo di leggi esistente è assai più vasto di altri (oltre 20.000 leggi nella stima più bassa, contro le 2000 della Svezia)

Ma non per questo, mancherò di sottolineare l'urgenza della approvazione della legge regionale della Toscana nella quale i punti che ci sembrano essenziali sono rappresentati da:

A) L'istituzione dell'osservatorio regionale sul mobbing, dalle azioni formative rappresentate da corsi aperti a tutta la cittadinanza ma in particolare agli operatori di tutti i servizi più direttamente interessati, ad azioni di informazione e ricerca.

B) L'istituzione di un fondo di dotazione regionale per supporti legali, medici, terapeutici, diagnostici, nei confronti dei lavoratori colpiti e dei loro familiari, anche attraverso apposite convenzioni

C) La promozione di appositi punti di ascolto, informazione ed assistenza presso tutti gli uffici comunali

D) Una continua attività di controllo svolta particolarmente dalle unità funzionali dei PISLL attraverso apposite ispezioni nei luoghi di lavoro dove siano stati segnalati forti stati di disagio lavorativo

Azioni sanzionatorie volte a pervenire il fenomeno con non certificazione o revoca della certificazione di qualità SA 8000 per quelle aziende dove si siano presentati casi di

mobbing senza che siano state attuate misure preventive o migliorative dei rischi ad esso connessi.

Ribadiamo la convinzione che con le leggi regionali e non certo soltanto con protocolli di intesa, commissioni, codici di condotta e di prevenzione spesso inapplicati, verrà facilitato e accelerato il tempo per l'approvazione di una legge nazionale sulla falsariga di quella francese che tenga in giusto equilibrio la possibilità di creare sensibilità, prevenire, informare ma anche sanzionare e reprimere quando occorra, e che sia giunto il momento nel quale le istituzioni, i partiti, le parti sociali concordino per dare al nostro paese una chance che gli faccia recuperare molti anni di distanza da quella cultura del lavoro, rispetto al fenomeno mobbing, che da decenni esiste nei paesi nord europei e che più recentemente è stata oggetto dei citati provvedimenti legislativi anche in paesi storicamente, geograficamente e culturalmente a noi più vicini.

In questa ottica collaborativa, nella chiarezza dei ruoli e dei compiti reciproci, la CGIL toscana, continuerà e potenzierà la propria originale esperienza di ascolto, informazione e intervento a favore dei lavoratori colpiti da disagio lavorativo e nel 12% dei casi da mobbing conclamato dai vari esperti e professionisti che si occupano a diverso titolo del fenomeno.

Essa è iniziata nel novembre del 2000, ed è sicuramente un serio punto di riferimento per chiunque voglia dialogare con noi sul fenomeno e costruire un percorso che lo contrasti e combatta, nell'interesse delle comunità che rappresentiamo.

Infine, nel tempo che ci separerà dalla approvazione che auspico unanime, della legge regionale, sarà necessario rafforzare e cementare quella rete che negli ultimi anni abbiamo insieme creato, fatta da associazioni, partiti sindacati, professionisti, avvocati del lavoro, enti che a vario titolo, ma accomunati dalla volontà di ricerca di una strada seria, condivisa, interdisciplinare, hanno lavorato in modo disinteressato ed autonomo, senza timore di sporcarsi le mani con i tanti problemi che il disagio lavorativo grave ed il mobbing volta a volta gli proponeva.

È a questo punto che rivolgo un appello ai rappresentanti delle imprese, agli industriali, oggi purtroppo assenti, perché partecipino insieme a tutti noi, con convinzione, allo sviluppo di una rinnovata civiltà del lavoro, base fondante della nostra Repubblica e del nostro vivere quotidiano, affrontando insieme le problematiche alla base dell'odierno convegno, sostenendo la legge regionale, e contribuendo soprattutto a creare quella cultura dell'etica del lavoro che è e rimane base irrinunciabile per ogni stabile progresso.

Relazione

Dr. Claudio Porciatti
Vicepresidente Ordine degli Psicologi Toscana

Proposta di legge regionale

- 1) costituzione di un osservatorio regionale
- 2) formazione ed informazione compresi corsi post laurea
- 3) Istituzione di un fondo per assistenza legale, medica e psicoterapeutica
- 4) Istituzione di un collegio di esperti in ogni PISLL
- 5) Revoca delle agevolazioni alle aziende certificate con presenza di patologie mobbing correlate

La costituzione di un osservatorio regionale dove dovranno operare uno psicologo ed un psicoterapeuta offre la possibilità di avere sia dati sull'incidenza del fenomeno nelle aziende toscane sia sulle misure della gravità e diffusione con la conoscenza delle possibili risposte adattive dei soggetti colpiti da vessazioni o sulla mancanza di strategie utili a diminuire il danno alla salute psichica). L'osservatorio avrà anche il compito di fare formazione-informazione alle aziende che lo richiedono e partecipare anche ai corsi post-laurea che verranno patrocinati dalla Regione.

Dal lavoro dell'osservatorio auspico che emergeranno linee guida flessibili in grado di essere modificate con l'aumentata della conoscenza del fenomeno.

È di fondamentale importanza il contributo della conoscenza psicologica sia per la valutazione delle variabili soggettive sia per l'elaborazione delle strategie utilizzate dai diversi processi produttivi per evitare o ridurre l'incidenza del fenomeno.

Al punto tre la legge riconosce come fondamentale il supporto psicoterapeutico in

quanto tutte le indebite pressioni sul lavoratore finiscono col diminuirne la capacità di un confronto sereno con la realtà con il rischio di amplificazione dei fenomeni persecutori sino al possibile abbandono del campo. Per capirsi ciò può comportare un aggravio delle condizioni del soggetto fino all'agito del licenziamento. L'intervento psicoterapeutico deve in questo caso contribuire ad un ristabilimento di un efficace rapporto con la realtà lavorativa attraverso il recupero della corretta valutazione del contesto vessatorio garantendo al soggetto una valida mediazione con l'azienda di appartenenza.

Il punto 4 prevede che la costituzione di un gruppo che si occupa di vessazioni in ogni Servizio di PISLL (Prevenzione, Igiene della Salute nei Luoghi di Lavoro), accanto al medico del lavoro e ai tecnici della prevenzione, la presenza di uno psicologo esperto. Questo gruppo ha funzioni di vigilanza e controllo nelle aziende ed ha facoltà di prescrivere ai datori di lavoro azioni e interventi di bonifica dei rischi psicosociali. Ha possibilità di entrare in tutti i luoghi di lavoro a qualsiasi ora del giorno o della notte e facoltà di ricevere da chiunque tutte le informazioni utili alla sua indagine. Ha inoltre la facoltà di determinare se le azioni messe in atto dal datore di lavoro sono sufficienti e idonee ad evitare il fenomeno vessatorio.

Di conseguenza sarà questo gruppo di esperti che potrà convalidare o meno i documenti di valutazione dei rischi psicosociali. Tutti gli psicologi che produrranno, come consulenti del datore di lavoro, documenti di valutazione del rischio psicosociale, dovranno avere l'approvazione di questo gruppo. E' quindi per noi di fondamentale importanza che sia l'Ordine a stilare le linee guida concordate coi vari Dipartimenti di Prevenzione in modo da proporre ad un mercato sempre più esigente, pacchetti di intervento che producano reali soluzioni al problema.

Un notevole impatto lo avrà senz'altro la revoca delle facilitazioni per le aziende che hanno casi conclamati di vessazioni. Molte delle aziende che oggi producono in qualità ricevono finanziamenti pubblici a costo zero. Già adesso la Regione prima di elargire finanziamenti chiede ai Servizi di PISLL (Prevenzione della Salute nei Luoghi di Lavoro) se in queste aziende sono avvenute od esistano condizioni di rischio non sanate. La domanda è stata finora basata sul piano meramente fisico, ma già da qualche tempo ci risulta venga richiesta anche la presenza di una buona organizzazione del lavoro, di un clima aziendale accettabile e procedure che controllino nel tempo le variabili di conflittualità. Con la legge sul mobbing le aziende che non avranno una adeguata documentazione della loro realtà organizzativa sul piano della salute anche psichica del lavoratore non potranno ricevere finanziamenti.

Sia l'Europa sia le leggi Regionali di difesa della salute psichica nei luoghi di lavoro aprono alla figura dello psicologo un mondo operativo di nuove competenze. Esse non sono date solo dalla mera conoscenza della materia specifica ma soprattutto dalla capacità di formarsi un sapere di base che lo metta in grado di comunicare con le altre professionalità nella logica di un intervento multidisciplinare.

I compiti dell'Ordine potrebbero essere i seguenti:

- 1 definire le linee guida sulle conoscenze di base che deve avere lo psicologo che decida di occuparsi di questa materia.
- 2 Definire quali livelli di efficienza ed efficacia che deve possedere un intervento di

bonifica dei rischi psicosociali,

- 3 Definire i contenuti minimi di un documento di valutazione del rischio psicosociale e garantirne l'approvazione con gli esperti dei Servizi di PISLL.
- 4 Organizzare una rete di relazioni tra gli psicologi impegnati in questo campo per diffondere le conoscenze e le esperienze più significative.
- 5 Organizzare una biblioteca dove possano venire raccolte informazioni utili per la professione.
- 6 Mantenere rapporti con gli Organi di controllo e ricevere dati dall'osservatorio Regionale

Firenze, 12 febbraio 2007

**Al Presidente del
Consiglio Regionale Toscano**

OGG: Proposta di Legge

Azioni per prevenire e contrastare la violenza morale sul lavoro e il disagio lavorativo e assicurare assistenza legale e terapeutica per le conseguenze derivanti da violenza morale sul lavoro

Relazione

Le prime stime ufficiali riguardanti il fenomeno mobbing e disagio lavorativo a livello di Unione Europea risalgono al 2001 quando, in Lussemburgo, la Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro, ha presentato i risultati di una ricerca effettuata nell'anno 2000 che mostrava che il 9% dei lavoratori europei, pari a 12 milioni di persone, segnalano di essere state vittime del mobbing nel corso dell'anno 2000 per un periodo di 12 mesi.

Per quanto riguarda l'Italia invece la stima dell'entità del fenomeno mobbing, monitorato al momento in prevalenza o presso centri di ascolto sindacale o patronale o presso i Centri Specializzati per il Disadattamento Lavorativo, mostra che sarebbe colpito dal fenomeno "mobbing" il 4.2% dei lavoratori italiani (oltre il 5% secondo un'indagine ACLI del 2004), per cui calcolando circa 25 milioni di lavoratori avremmo in Italia circa 1 milione di lavoratori sottoposti a molestie morali (mobbizzati). In base alle esperienze cliniche del Centro per il Disadattamento Lavorativo di Milano il numero (e la gravità) sarebbe anche più rilevante e in continuo aumento, per cui si ritiene che a livello nazionale il fenomeno sia notevolmente sottostimato.

Secondo dati di origine sindacale il maggior numero di casi di mobbing si registrerebbe nel pubblico impiego (22% pubblica amministrazione: 8% sanità, 12% scuola/università, 38% industria e servizi, 3% commercio, 2% agricoltura, altro – tra cui credito e poste – 15%).

Anche i dati sulle patologie mobbing correlate sono al momento largamente sottostimati sia nelle statistiche INAIL che in quelle relative ai referti/denuncia agli organi di vigilanza delle ASL, anche a causa delle omissioni dovute a scarsa conoscenza del problema da parte dei medici competenti aziendali (di solito specialisti in medicina del lavoro) sia di base.

A livello regionale si occupano del problema sia i centri di ascolto sindacale, sia a livello istituzionale le UF PISLL e TAV & Grandi Opere delle ASL, sia alcune associazioni di esperti tra le quali Medicina Democratica Onlus che insieme all'Associazione AdAtta e all'Associazione Biotessios onlus ha costituito il Centro di Assistenza e Intervento per il Benessere Lavorativo

(C.A.I.BE.L.) avente funzioni di supporto medico legale per i lavoratori e azioni di risanamento sui luoghi di lavoro.

Non esistono però a livello regionale, in mancanza di un Osservatorio regionale, studi epidemiologici strutturati, salvo un'indagine pilota effettuata dalla CGIL-Toscana e dalla Fondazione Istituto Andrea Devoto Onlus su alcune grandi aziende pubbliche e private (Mukki Latte; Comune di Piombino; Fiorentina ambiente; Ospedale di Arezzo; Lonza Group Valdarno) su di un campione di 600 soggetti di cui, circa la metà, ha costituito il campione di indagine vero e proprio. I dati ottenuti ci dicono che i casi di mobbing riguardano il 13% delle persone, nei restanti casi si tratta di firme di disagio sociale caratterizzati, però, anche da gravi e lievi episodi mobbizzanti. I settori lavorativi interessati sono quelli del pubblico impiego e della sanità, del commercio ed i servizi, dell'industria e del settore assicurativo e bancario.

Siamo di fronte, in ogni caso, a dati, soprattutto quelli riguardanti le patologie correlate, largamente sottostimati rispetto a quello che è il fenomeno reale anche nella nostra Regione.

La seguente proposta di legge intende affrontare dal punto di vista della normativa regionale il fenomeno del disagio e delle patologie conseguenti alla violenza morale sul lavoro, altrimenti detto mobbing, che anche nella nostra Regione sta diventando un fenomeno rilevante. Gli estensori della presente proposta di Legge Regionale ritengono non più procrastinabile un'assunzione diretta di responsabilità da parte dell'Ente Regionale per la difesa della dignità delle persone che subiscono molestie morali sul lavoro sia dal punto di vista del sostegno alla persona (medico legale, legale e di cura) sia con l'istituzione di un osservatorio regionale che tra l'altro migliori il livello di conoscenza del fenomeno attraverso l'attivazione di indagini epidemiologiche e di ricerca attiva degli eventuali casi di disagio e di mobbing.

La presente legge è composta da 13 articoli:

Nell'articolo 1, 2 e 3 si afferma il riconoscimento del principio dell'inviolabilità della dignità umana e, dunque, all'integrità fisica psichica e morale dei lavoratori, ed il principio della non discriminazione a cui devono seguire iniziative tese a disincentivare comportamenti che producono atti discriminanti e vessatori. Come pure prevedere azioni e misure, in collaborazione con altri soggetti, le strutture sociosanitarie locali e attraverso l'osservatorio regionale sul mobbing, volte a prevenire il disagio lavorativo e contrastare il fenomeno;

nell'articolo 4 è prevista la promozione di corsi di formazione professionale sul fenomeno del mobbing aperti a tutti i cittadini e rivolti, in particolare, ad operatori, consiglieri delle pari opportunità e membri delle commissioni per la prevenzione delle molestie morali nelle aziende; nell'articolo 5 sono previste azioni di informazione e ricerca tra cui puntuali campagne pubblicitarie e informative per la conoscenza della legge e delle azioni e interventi in essa previsti ed inoltre l'attivazione di corsi post-laurea per specifiche discipline ricollegabili all'espletamento della legge medesima;

nell'articolo 6 è prevista, attraverso l'attivazione di un fondo di dotazione, la concessione di incentivi per il supporto medico-legale diagnostico, di terapia di sostegno, cura, riabilitazione e reinserimento del lavoratore oggetto di mobbing; ed, inoltre, di sostegno alle famiglie;

nell'articolo 7 è prevista la designazione della figura del Consigliere di fiducia, recependo così le direttive comunitarie antidiscriminatorie;

nell'articolo 8 è prevista l'istituzione di sportelli di assistenza ed ascolto diffusi sul territorio;

nell'articolo 9 è prevista l'istituzione dell'Osservatorio regionale sul mobbing e il disagio lavorativo con funzioni di proposta, consulenza, raccordo con organismi analoghi, monitoraggio ed analisi del fenomeno, promozione di studi e ricerche, promozione di protocolli di intesa con organismi di

vigilanza per il contrasto delle azioni di mobbing e collegamento con l'Osservatorio nazionale e con gli altri osservatori regionali esistenti; nell'articolo 10 è prevista l'azione di controllo da parte delle UU.FF di PISLL delle AUSL e l'istituzione in tal senso di un Collegio multidisciplinare di specialisti con il compito di accertare l'eventuale presenza di disagio lavorativo o di patologie mobbing correlate; nell'articolo 11 sono previste misure di tipo amministrativo nei confronti delle aziende i cui si sono verificati casi di patologie correlate a mobbing o disagio lavorativo tra cui l'inibizione delle agevolazioni economiche connesse con la certificazione di qualità e la loro revoca così come sono previste azione di rivalsa, da parte della Regione medesima; nell'articolo 12 sono previste le azioni di valutazione sull'attuazione della legge e sui risultati ottenuti; l'articolo 13 riguarda la norma finanziaria con la previsione di spesa per l'anno 2008 e successivi.



Firenze, 12 febbraio 2007

Al Presidente del
Consiglio Regionale Toscano

OGG: Proposta di Legge

Azioni per prevenire e contrastare la violenza morale sul lavoro e il disagio lavorativo e assicurare assistenza legale e terapeutica per le conseguenze derivanti da violenza morale sul lavoro

Relazione

Le prime stime ufficiali riguardanti il fenomeno mobbing e disagio lavorativo a livello di Unione Europea risalgono al 2001 quando, in Lussemburgo, la Fondazione europea per il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro, ha presentato i risultati di una ricerca effettuata nell'anno 2000 che mostrava che il 9% dei lavoratori europei, pari a 12 milioni di persone, segnalano di essere state vittime del mobbing nel corso dell'anno 2000 per un periodo di 12 mesi.

Per quanto riguarda l'Italia invece la stima dell'entità del fenomeno mobbing, monitorato al momento in prevalenza o presso centri di ascolto sindacale o patronale o presso i Centri Specializzati per il Disadattamento Lavorativo, mostra che sarebbe colpito dal fenomeno "mobbing" il 4.2% dei lavoratori italiani (oltre il 5% secondo un'indagine ACLI del 2004), per cui calcolando circa 25 milioni di lavoratori avremmo in Italia circa 1 milione di lavoratori sottoposti a molestie morali (mobbizzati). In base alle esperienze cliniche del Centro per il Disadattamento Lavorativo di Milano il numero (e la gravità) sarebbe anche più rilevante e in continuo aumento, per cui si ritiene che a livello nazionale il fenomeno sia notevolmente sottostimato.

Secondo dati di origine sindacale il maggior numero di casi di mobbing si registrerebbe nel pubblico impiego (22% pubblica amministrazione: 8% sanità, 12% scuola/università, 38% industria e servizi, 3% commercio, 2% agricoltura, altro – tra cui credito e poste – 15%).

Anche i dati sulle patologie mobbing correlate sono al momento largamente sottostimati sia nelle statistiche INAIL che in quelle relative ai referti/denuncia agli organi di vigilanza delle ASL, anche a causa delle omissioni dovute a scarsa conoscenza del problema da parte dei medici competenti aziendali (di solito specialisti in medicina del lavoro) sia di base.

A livello regionale si occupano del problema sia i centri di ascolto sindacale, sia a livello istituzionale le UF PISLL e TAV & Grandi Opere delle ASL, sia alcune associazioni di esperti tra le quali Medicina Democratica Onlus che insieme all'Associazione AdAtta e all'Associazione

Biotegios onlus ha costituito il Centro di Assistenza e Intervento per il Benessere Lavorativo (C.A.I.BE.L.) avente funzioni di supporto medico legale per i lavoratori e azioni di risanamento sui luoghi di lavoro.

Non esistono però a livello regionale, in mancanza di un Osservatorio regionale, studi epidemiologici strutturati, salvo un'indagine pilota effettuata dalla CGIL-Toscana e dalla Fondazione Istituto Andrea Devoto Onlus su alcune grandi aziende pubbliche e private (Mukki Latte; Comune di Piombino; Fiorentina ambiente; Ospedale di Arezzo; Lonza Group Valdarno) su di un campione di 600 soggetti di cui, circa la metà, ha costituito il campione di indagine vero e proprio. I dati ottenuti ci dicono che i casi di mobbing riguardano il 13% delle persone, nei restanti casi si tratta di firme di disagio sociale caratterizzati, però, anche da gravi e lievi episodi mobbizzanti. I settori lavorativi interessati sono quelli del pubblico impiego e della sanità, del commercio ed i servizi, dell'industria e del settore assicurativo e bancario.

Siamo di fronte, in ogni caso, a dati, soprattutto quelli riguardanti le patologie correlate, largamente sottostimati rispetto a quello che è il fenomeno reale anche nella nostra Regione.

La seguente proposta di legge intende affrontare dal punto di vista della normativa regionale il fenomeno del disagio e delle patologie conseguenti alla violenza morale sul lavoro, altrimenti detto mobbing, che anche nella nostra Regione sta diventando un fenomeno rilevante. Gli estensori della presente proposta di Legge Regionale ritengono non più procrastinabile un'assunzione diretta di responsabilità da parte dell'Ente Regionale per la difesa della dignità delle persone che subiscono molestie morali sul lavoro sia dal punto di vista del sostegno alla persona (medico legale, legale e di cura) sia con l'istituzione di un osservatorio regionale che tra l'altro migliori il livello di conoscenza del fenomeno attraverso l'attivazione di indagini epidemiologiche e di ricerca attiva degli eventuali casi di disagio e di mobbing.

La presente legge è composta da 13 articoli:

Nell'articolo 1, 2 e 3 si afferma il riconoscimento del principio dell'inviolabilità della dignità umana e, dunque, all'integrità fisica psichica e morale dei lavoratori, ed il principio della non discriminazione a cui devono seguire iniziative tese a disincentivare comportamenti che producono atti discriminanti e vessatori. Come pure prevedere azioni e misure, in collaborazione con altri soggetti, le strutture sociosanitarie locali e attraverso l'osservatorio regionale sul mobbing, volte a prevenire il disagio lavorativo e contrastare il fenomeno;

nell'articolo 4 è prevista la promozione di corsi di formazione professionale sul fenomeno del mobbing aperti a tutti i cittadini e rivolti, in particolare, ad operatori, consiglieri delle pari opportunità e membri delle commissioni per la prevenzione delle molestie morali nelle aziende; nell'articolo 5 sono previste azioni di informazione e ricerca tra cui puntuali campagne pubblicitarie e informative per la conoscenza della legge e delle azioni e interventi in essa previsti ed inoltre l'attivazione di corsi post-laurea per specifiche discipline ricollegabili all'espletamento della legge medesima;

nell'articolo 6 è prevista, attraverso l'attivazione di un fondo di dotazione, la concessione di incentivi per il supporto medico-legale diagnostico, di terapia di sostegno, cura, riabilitazione e reinserimento del lavoratore oggetto di mobbing; ed, inoltre, di sostegno alle famiglie;

nell'articolo 7 è prevista la designazione della figura del Consigliere di fiducia, recependo così le direttive comunitarie antidiscriminatorie;

nell'articolo 8 è prevista l'istituzione di sportelli di assistenza ed ascolto diffusi sul territorio;

nell'articolo 9 è prevista l'istituzione dell'Osservatorio regionale sul mobbing e il disagio lavorativo con funzioni di proposta, consulenza, raccordo con organismi analoghi, monitoraggio ed analisi del fenomeno, promozione di studi e ricerche, promozione di protocolli di intesa con organismi di

vigilanza per il contrasto delle azioni di mobbing e collegamento con l'Osservatorio nazionale e con gli altri osservatori regionali esistenti; nell'articolo 10 è prevista l'azione di controllo da parte delle UU.FF di PISLL delle AUSL e l'istituzione in tal senso di un Collegio multidisciplinare di specialisti con il compito di accertare l'eventuale presenza di disagio lavorativo o di patologie mobbing correlate; nell'articolo 11 sono previste misure di tipo amministrativo nei confronti delle aziende i cui si sono verificati casi di patologie correlate a mobbing o disagio lavorativo tra cui l'inibizione delle agevolazioni economiche connesse con la certificazione di qualità e la loro revoca così come sono previste azione di rivalsa, da parte della Regione medesima; nell'articolo 12 sono previste le azioni di valutazione sull'attuazione della legge e sui risultati ottenuti; l'articolo 13 riguarda la norma finanziaria con la previsione di spesa per l'anno 2008 e successivi.



Proposta di Legge

Azioni per prevenire e contrastare la violenza morale sul lavoro e il disagio lavorativo e assicurare assistenza legale e terapeutica per le conseguenze derivanti da violenza morale sul lavoro

Articolo 1
(Inviolabilità della Dignità Umana)

1. La Regione Toscana riconosce che la dignità umana è inviolabile. Essa deve essere rispettata e tutelata, in particolar modo nei luoghi di lavoro. Al pari, ogni individuo ha diritto alla propria integrità fisica e psichica, alla tutela della sua personalità morale e non può essere sottoposto per motivi di lavoro a trattamenti degradanti o umilianti.
2. Tutti i prestatori di lavoro hanno diritto ad eguale rispetto e considerazione della loro persona ed a non essere ingiustamente discriminati, direttamente o indirettamente. Allo scopo di assicurare una completa parità, il principio di non discriminazione non osta all'adozione o al mantenimento di specifiche misure finalizzate ad evitare o riequilibrare svantaggi tra i lavoratori.
3. La Regione Toscana sostiene ogni iniziativa atta a disincentivare comportamenti discriminatori o vessatori protratti nel tempo, posti in essere in occasioni di lavoro e tali da determinare un degrado delle condizioni di lavoro.

Articolo 2
(Finalità)

1. La Regione Toscana, in attuazione degli articoli 1, 2, 3, 4, 21, 32, 35 e 41 della Costituzione italiana, nel rispetto della normativa statale vigente e dell'ordinamento comunitario, al fine di tutelare la personalità morale e l'integrità psico-fisica dei prestatori di lavoro, promuove azioni ed iniziative volte a prevenire il disagio lavorativo contrastando l'insorgenza e la diffusione di fenomeni di perdita di ruolo sul lavoro, molestie morali, persecuzioni e violenze psicologiche ovunque praticate per motivi di lavoro, di seguito denominate mobbing.

Articolo 3
(Oggetto)

1. Per le finalità di cui agli articoli 1 e 2 della presente legge, la Regione Toscana promuove, in collaborazione con le parti sociali interessate, con l'Osservatorio Regionale sul mobbing e il disagio lavorativo e con le strutture socio-sanitarie locali, azioni di prevenzione, formazione, informazione, ricerca ed assistenza medico-legale, legale e psicoterapeutica.

Articolo 4 (Formazione)

1. La Regione Toscana promuove corsi di formazione professionale sul fenomeno mobbing aperti a tutta la cittadinanza e rivolti, in particolare, ai seguenti soggetti:

- a) operatori dei Servizi di prevenzione e sicurezza negli ambienti di lavoro (UF PISLL) e della UF Salute Mentale;
- b) operatori della Direzione Provinciale del Lavoro;
- c) operatori degli Istituti di previdenza;
- d) operatori delle associazioni sindacali dei lavoratori e dei datori di lavoro;
- e) operatori degli sportelli anti-mobbing di cui all'articolo 8 della presente legge;
- f) responsabili della gestione del personale nel settore pubblico e privato;
- g) consiglieri delle Commissioni pari opportunità;
- h) membri delle Commissioni per la prevenzione delle molestie morali delle aziende.

Articolo 5 (Informazione e ricerca)

1. La Regione Toscana promuove:

- a) campagne pubblicitarie e informative ricorrenti per favorire la più ampia conoscenza della presente legge, e delle azioni ed interventi in essa previsti ed attuati;
- b) l'elaborazione e diffusione di studi e ricerche sul mobbing, anche attraverso l'Osservatorio Regionale sul mobbing e il disagio lavorativo e l'Agenzia Regionale Sanità (ARS);
- c) la realizzazione di strumenti permanenti di documentazione e informazione;
- d) l'attivazione, nell'ambito di quanto consentito dall'ordinamento vigente, di corsi post-laurea nelle discipline specifiche oggetto della presente legge, riservati a laureati in Medicina e chirurgia, Psicologia e Sociologia.

Articolo 6 (Assistenza legale, medico-legale e psicoterapeutica)

1. La Regione Toscana concede, attraverso l'istituzione di un fondo di dotazione, incentivi alla realizzazione di supporti legali, medico-legali, diagnostici, di terapie psicologiche di sostegno, cura, riabilitazione e reinserimento per il lavoratore che ha subito conseguenze sul suo stato di salute a causa del mobbing; inoltre eventuale sostegno anche per i familiari. All'uopo la Regione Toscana potrà stipulare convenzioni con associazioni di esperti e studi legali.

2. La Giunta regionale, entro nove mesi dall'entrata in vigore della presente legge, definisce, previa comunicazione di linee guida alle commissioni consiliari competenti, che potranno esprimersi entro trenta giorni dal ricevimento delle stesse, i criteri e le modalità per le azioni di cui al comma 1.

Articolo 7 (Consigliere di Fiducia)

1. La Regione Toscana promuove la designazione di un/una consigliere/a di fiducia, che dovrà essere esterno/a all'Ente, dando attuazione alla Risoluzione comunitaria A3-0043/94 del Parlamento europeo e al recepimento delle direttive comunitarie antidiscriminatorie (dir. 2000/43, 2000/78, 2002/73) nella normativa contrattuale del pubblico impiego attualmente vigente.

2. I criteri e le modalità indicate al comma 1 saranno da stabilirsi dalla Giunta Regionale Toscana entro e non oltre 180 giorni dall'entrata in vigore della presente legge.

Articolo 8 **(Sportelli di assistenza ed ascolto sul mobbing e il disagio lavorativo)**

1. La Regione Toscana promuove l'istituzione presso gli uffici comunali di cittadinanza, ed in ogni caso almeno uno per Provincia, di appositi Sportelli di assistenza ed ascolto con il compito di:
- a) fornire un insieme di prime indicazioni in ordine ai diritti del prestatore di lavoro;
 - b) orientare il lavoratore presso le strutture di supporto messe a disposizione dalla Regione Toscana di cui agli art. 6 e 7.
 - c) segnalare con il consenso del lavoratore, i casi di presunto mobbing o disagio lavorativo alla UF di PISLL dell'ASL territorialmente competente.

Articolo 9 **(Osservatorio Regionale sul mobbing e il disagio lavorativo)**

1. È istituito l'Osservatorio Regionale sul mobbing e il disagio lavorativo con sede presso l'assessorato competente in materia di lavoro composto da:

- a) l'assessore regionale alle politiche attive del lavoro, o suo delegato, che lo presiede;
- b) un membro designato dal Comitato regionale di coordinamento per la sicurezza nei luoghi di lavoro di cui all'articolo 27 del Decreto Legislativo 19 settembre 1994, n. 626;
- c) il dirigente regionale del Servizio di prevenzione, o suo delegato;
- d) un rappresentante designato dalla direzione regionale del lavoro;
- e) un rappresentante designato congiuntamente dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori, confederali ed extraconfederali, presenti nella Commissione tripartita;
- f) un rappresentante designato congiuntamente dalle organizzazioni dei datori di lavoro presenti nella Commissione tripartita;
- g) la consigliera regionale di parità;
- h) un medico del lavoro, un sociologo ed uno psicologo individuati dalla direzione regionale della sanità, a cura del direttore della stessa;
- i) un avvocato esperto di diritto del lavoro, da individuare nell'ambito dell'Ufficio legale della Regione Toscana;
- j) il consigliere di fiducia della Regione Toscana;
- k) un membro designato congiuntamente da associazioni con competenze specifiche sul disagio lavorativo.

2. L'Osservatorio è costituito con decreto del Presidente della Giunta regionale entro centottanta giorni dall'entrata in vigore della presente legge. Il suo funzionamento è disciplinato da apposito regolamento interno. Le funzioni di segreteria sono svolte dalla struttura dell'assessorato competente in materia di lavoro.

3. L'Osservatorio svolge i seguenti compiti:

- a) formula proposte alla Giunta regionale in ordine alle azioni ed interventi di cui alla presente legge;
- b) svolge attività di consulenza nei confronti degli organi regionali, e si raccorda con gli enti pubblici, le associazioni, gli enti privati e le Aziende Sanitarie che adottino progetti o sviluppino iniziative a sostegno delle finalità della presente legge;

- c) si raccorda con i comitati paritetici sul fenomeno del mobbing o organismi analoghi eventualmente previsti dai contratti collettivi di lavoro;
- d) realizza il monitoraggio e le analisi del fenomeno del mobbing, anche avvalendosi degli enti strumentali della Regione Toscana (ARS e IRPET) del supporto delle Aziende Sanitarie, dei Centri di Ascolto, e delle Associazioni competenti;
- e) promuove studi, ricerche, campagne di sensibilizzazione e di informazione in raccordo con i soggetti destinatari della presente legge;
- f) promuove i protocolli d'intesa e le collaborazioni con gli organismi di vigilanza al fine di contrastare il fenomeno del mobbing anche nell'ambito dello svolgimento delle loro attività istituzionali.
- g) si collega con l'Osservatorio Nazionale presso La Sapienza di Roma e con gli altri Osservatori istituiti da altre Regioni

Articolo 10

(Attività di controllo sulle aziende – Gestione casi da parte delle ASL)

1. La UF di PISLL dell'ASL territorialmente competente, sulla base delle segnalazioni ricevute o nell'ambito della sua attività istituzionale, effettua apposite ispezioni nei luoghi di lavoro tramite i medici del lavoro, i tecnici della prevenzione e altro personale esperto per valutare, oltre l'eventuale esistenza di azioni di mobbing ed il possibile stato di disagio o malattia del lavoratore, anche l'applicazione da parte aziendale della legislazione nazionale sulla sicurezza del lavoro - Decreto Legislativo del 19.09.1994 n. 626, in particolare quanto previsto all'Articolo 4 commi 1, 2 e 5.
2. Presso ogni UF PISLL è istituito un Collegio multidisciplinare di specialisti, appositamente formati da strutture accreditate, provenienti anche dalla UF Salute Mentale dell'ASL con il compito di accertare l'eventuale stato di disagio o malattia del prestatore di lavoro.
3. Il Collegio è composto da:
 - a) uno o più medici specialisti in medicina del lavoro del PISLL, di cui uno con funzioni di coordinamento;
 - b) uno o più psicologi esperti in test psicodiagnostici e in psicologia del lavoro e delle organizzazioni ;
 - c) un medico specialista in psichiatria e/o uno psicoterapeuta.

Articolo 11

(Misure di tipo amministrativo nei confronti delle aziende)

1. Alle aziende nelle quali si siano verificati casi di patologie correlate a mobbing o disagio lavorativo e che non abbiano attuate, previa valutazione del rischio psicosociale ai sensi dell'art 4 del DLgs 626, tutte le misure di tipo preventivo e migliorativo delle situazioni a rischio, la Regione Toscana inibirà le agevolazioni economiche connesse con la certificazione di qualità ISO 9000 e la certificazione SA 8000 e qualora le aziende in questione le abbiano già ottenute ne proporrà la revoca.
2. La Regione si riserva la facoltà di esperire azione di rivalsa per le spese da lei sostenute nella cura del caso di mobbing verso il datore di lavoro che fosse riconosciuto responsabile nella causazione dell'evento di malattia per violazione di norme di sicurezza".

Articolo 12
(Monitoraggio e valutazione)

1. A partire dal secondo anno dall'entrata in vigore della presente legge, la Giunta regionale riferisce al Consiglio Regionale sull'attuazione della legge e sui risultati ottenuti nel tutelare la personalità morale e l'integrità psico-fisica dei prestatori di lavoro. A tal fine, la Giunta regionale presenta alla commissione consiliare competente una relazione contenente tra l'altro:

a) il resoconto delle azioni e degli interventi intrapresi e/o effettuati, in particolare di quelli di cui agli articoli 4, 5, 6, 7, 8, 11 e 12, ed una prima valutazione circa la corrispondenza di tali elementi ai risultati attesi dalla legge;

b) l'elenco delle iniziative attivate, e la relativa spesa, per assicurare la più ampia diffusione e conoscenza della presente legge.

Articolo 13
(Norma finanziaria)

1. Gli oneri derivanti dall'attuazione della presente legge, decorrenti dall'anno 2008, sono stimati per l'anno 2008 in euro 300.000,00 e ad essi si fa fronte con legge di bilancio 2008;

2. Gli oneri per gli esercizi successivi al 2008 saranno determinati e finanziati con le relative leggi di bilancio.

I Consiglieri

Monica Sgherri

Luca Ciabatti

Carlo Bartoloni

Roberta Fantozzi

Aldo Manetti