

I rischi di natura psico- sociale

Materiale didattico ad uso dei partecipanti

LO STRESS

COSA E'

Il termine stress, inglese, è utilizzato nel campo della ingegneria industriale e indica lo sforzo a cui è sottoposto un materiale. In italiano è traducibile come sforzo, tensione, logorio.

Negli organismi viventi rappresenta l'insieme delle reazioni adattative ad eventi potenzialmente dannosi, a situazioni difficili o a compiti da portare a termine.

Lo stress si può schematizzare in modo elementare in tre fasi:

- fase di allarme: i sintomi sono immediatamente percepiti dal soggetto, ad esempio il batticuore, l'affanno, la sudorazione etc.;
- fase di resistenza: il soggetto continua ad essere esposto ma non percepisce alcun sintomo;
- fase di esaurimento: il soggetto non ha più energie di adattamento; compaiono ansia, tensione psichica e muscolare, stanchezza.

È solo nella fase più avanzata dello stress che i danni si manifestano con sintomi ben definiti e con patologie specifiche.

In condizioni particolari la reazione da stress si può trasformare da risposta adattativa in importante co-fattore patogenetico in numerose patologie, sia somatiche che psichiche.

In particolare lo stress legato all'attività lavorativa si manifesta quando le richieste dell'ambiente di lavoro superano la capacità del lavoratore di affrontarle.

Secondo una definizione fornita dal National Institute for Occupational Safety and Health "lo stress dovuto al lavoro può essere definito come un insieme di reazioni fisiche ed emotive dannose che si manifesta quando le richieste poste in essere dal lavoro non sono commisurate alle capacità, risorse o esigenze del lavoratore.

Lo stress connesso al lavoro può influire negativamente sulle condizioni di salute e provocare persino infortuni" (NIOSH, Stress at work, 1999) .

L'individuo infatti può adattarsi ad affrontare un'esposizione alla pressione a breve termine, ma ha una maggiore difficoltà a sostenere un'esposizione prolungata ad una pressione intensa .

Inoltre i singoli individui possono reagire diversamente ad una stessa situazione data, oppure possono reagire diversamente a situazioni simili in momenti diversi della propria vita.

FATTORI CHE DETERMINANO STRESS

Nella letteratura dedicata allo stress lavorativo si considerano solitamente due ordini di fattori all'origine delle condizioni di stress: da una parte ci sono i fattori personali, cioè lo stile con cui una persona affronta il lavoro e i problemi dell'esistenza; dall'altra ci

sono i fatti e le situazioni che generano stress, e tra queste il lavoro occupa un ruolo preminente.

Per quanto attiene ai “fattori personali” si deve considerare che la risposta allo stress è variabile da persona a persona. Infatti stimoli con lo stesso potere stressante non provocano necessariamente la stessa reazione in individui diversi, così come condizioni stressanti diverse possono indurre la medesima risposta in persone diverse. Ciò significa che l'organismo, pur rispondendo allo stress secondo uno schema biochimico stereotipato, è in grado di modulare, a seconda del singolo individuo, l'entità' e il grado di risposta .

Una delle dimensioni fondamentali della personalità considerate in relazione allo stress è quella della introversione-estroversione. Premesso che i soggetti puramente estroversi o introversi sono estremamente rari, la maggioranza delle persone possiede caratteristiche di introversione-estroversione in varie proporzioni.

Le persone estroverse sono socievoli, quindi sostengono il logorio dovuto a intensi rapporti sociali, amano lavorare in team, sono spesso alla ricerca di situazioni sfidanti, hanno sempre la battuta pronta, accettano i cambiamenti e hanno un atteggiamento ottimista e spesso impulsivo.

Le persone introversive , invece, sono schive, riservate, tendenzialmente fredde; non amano avere rapporti sociali e preferiscono lavorare da sole. Non amano andare alla ricerca di situazioni sfidanti ed emozioni forti. Pensano molto prima di prendere una decisione. Mal tollerano i cambiamenti e le situazioni pressanti. (tratto da G. Lo Iacono; Introversione ed estroversione).

La modalità di risposta allo stress è stata classificata da uno scienziato americano R. Lazarus, professore di psicologia presso la Berkley University, introducendo il concetto di Coping.

Il Coping indica l'insieme delle strategie cognitive (o mentali) e comportamentali messe in atto da una persona per fronteggiare lo stress.

Vengono considerate, cioè, sia le azioni che l'individuo fa per affrontare una situazione difficile (Coping attivo), sia la reazione emotiva che l'individuo manifesta come adattamento alla situazione (Coping passivo).

Il fronteggiamento efficace di una situazione difficile comprende quindi:

- la gestione e la soluzione del problema
- la gestione delle emozioni, che deve portare a liberarsi della sofferenza causata dal problema.

Prendendo quindi in considerazione gli aspetti di personalità illustrati in precedenza, si può dire che utilizzeranno un coping attivo (centrato sul problema) le personalità estroverse, utilizzeranno un coping passivo (centrato sulle emozioni) le personalità introversive.

L'altro fattore all'origine delle condizioni di stress è la situazione che genera stress ed il lavoro rappresenta una delle principali situazioni stressogene.

Prima di riportare un elenco di fattori di stress al lavoro stilata nel 1991 da Kasl si deve sottolineare che tutte le manifestazioni da stress nel lavoro non possono essere ritenute correlate al lavoro stesso.

Infatti lo stress derivante da motivi esterni all'ambiente di lavoro può portare a cambiamenti nel comportamento e ad una riduzione dell'efficienza nel lavoro.

LO STRESS SUL LAVORO

I FATTORI DI STRESS AL LAVORO (Kasl 1991)

Aspetti temporali della giornata di lavoro e dell'attività lavorativa:

- lavoro a turni, in particolare turni a rotazione
- lavoro straordinario indesiderato o numero "eccessivo" di ore
- doppio lavoro
- ritmo di lavoro condizionato dal sistema di retribuzione
- ritmo di lavoro accelerato, soprattutto in presenza di richieste pressanti
- tempo insufficiente per rispettare le scadenze di lavoro
- programmazione dei cicli di lavoro e di riposo
- variazione della quantità di lavoro assegnata
- interruzioni

Contenuto dell'attività lavorativa (indipendentemente dagli aspetti temporali):

- lavoro frammentario, ripetitivo, monotono che prevede compiti e competenze poco variati
- autonomia, indipendenza, influsso, controllo
- utilizzo delle competenze disponibili
- opportunità di acquisire nuove competenze
- vigilanza mentale e concentrazione
- incertezza delle mansioni o delle richieste
- contraddittorietà delle mansioni o delle richieste
- risorse insufficienti in relazione all'impegno o alle responsabilità necessari per portare a termine il lavoro (es. competenza, apparecchiatura, struttura organizzativa).

Rapporti interpersonali nel gruppo di lavoro:

- possibilità di interagire con i colleghi durante il lavoro, nelle pause, dopo il lavoro
- dimensione e coesione del gruppo primario di lavoro
- riconoscimento per i risultati ottenuti nel lavoro
- sostegno sociale
- sostegno strumentale

- equa distribuzione del lavoro
- molestie

Rapporti interpersonali con i supervisori:

- partecipazione ai processi decisionali
- feedback e riconoscimento da parte dei supervisori
- possibilità' di ricevere un feedback dalla supervisione
- grado di rigore della supervisione
- sostegno sociale
- sostegno strumentale
- incertezza o contraddittorietà delle richieste

Condizioni dell'organizzazione:

- dimensione dell'organizzazione
- struttura
- lavoro alla periferia dell'organizzazione
- prestigio relativo delle mansioni svolte
- struttura organizzativa non chiaramente definita (attribuzione delle responsabilità, presupposti-organizzativi per conflitti di ruolo e ambiguità)
- burocrazia organizzativa (amministrativa) e procedure incongrue e/o irrazionali
- politiche discriminatorie (es. nelle decisioni sui licenziamenti o le promozioni)

Negli ultimi venti anni sono stati sviluppati modelli teorici di studio che tentano di concettualizzare la dinamica eziologica dello stress. Appare opportuno ricordare il modello di Karasek o quello di French, Caplan e Van Harrison basati sulla discrepanza tra ambiente e persona.

Per comprendere e descrivere il fenomeno "stress", il modello teorizzato da questi studiosi tiene conto non solo delle abilità, delle aspettative, delle motivazioni o rappresentazioni sociali della persona, ma anche dei fattori e delle variabili connessi all'ambiente lavorativo. Viene cioè studiato il fenomeno secondo il punto di vista del lavoratore e da quello dell'ambiente.

Dal punto di vista del lavoratore viene studiata la relazione esistente tra i bisogni, le aspettative della persona e la possibilità che l'organizzazione ha di soddisfarli. Dal punto di vista dell'organizzazione vengono analizzate le capacità che il lavoratore ha di far fronte alle richieste lavorative.

Il modello ipotizza lo sviluppo di strain (sollecitazione, inteso come manifestazione a breve termine di stress a livello fisiologico, psicologico e/o comportamentale) quando c'è discrepanza tra le richieste dell'ambiente lavorativo e le abilità della persona a rispondervi. Lo strain sarà più elevato se c'è prevalenza delle richieste sulle capacità o discrepanza tra le aspettative della persona e le risorse ambientali disponibili per soddisfarle.

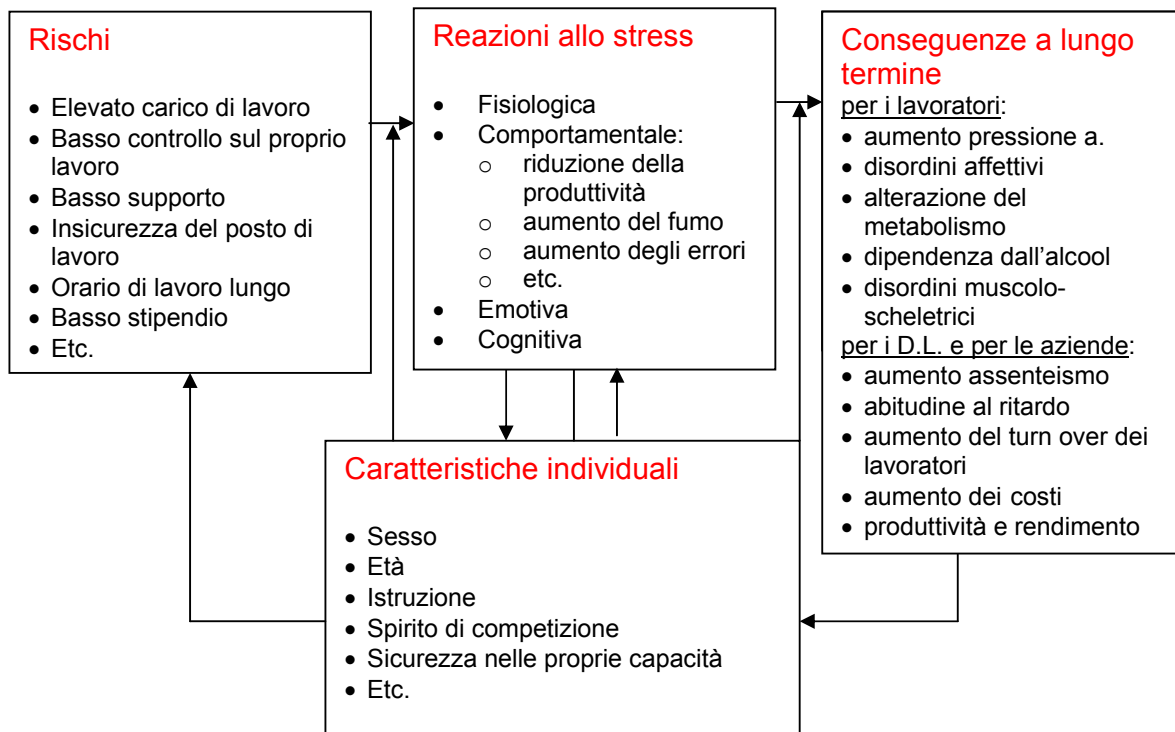
Le richieste ambientali includono il carico di lavoro e la complessità del lavoro.

Le aspettative includono il guadagno, la partecipazione e il coinvolgimento, e la utilizzazione delle abilità.

Nel corso degli anni 80 questo modello di job strain (stress lavorativo) è stato approfondito da J. V. Johnson e collaboratori. Sostanzialmente è stata considerata una terza dimensione: il social network, cioè il supporto sociale da parte di colleghi e capi.

In effetti la presenza di "altri" amichevoli sul lavoro sarebbe un elemento positivo per il benessere psicologico dei lavoratori.

MODELLO DELLE CAUSE E CONSEGUENZE DELLO STRESS LEGATO AL LAVORO (modificato da Kompier e Marcelissen, 1990)



CONSEGUENZE DELLO STRESS

Le conseguenze dello stress sul lavoro sono riconducibili a due tipologie: i sintomi individuali e i sintomi organizzativi.

Sintomi individuali:

- Problemi dermatologici
- Abbassamento delle difese immunitarie
- Disturbi a carico dell'apparato cardio-circolatorio
- Disturbi a carico dell'apparato gastrointestinale
- Disturbi dell'apparato muscolo-scheletrico
- Disturbi della sfera sessuale
- Perdita della concentrazione, insonnia, etc.
- Sindromi ansiose
- Depressione con possibile abuso di alcool, farmaci, fumo
- Disturbi comportamentali con conseguente ritiro dalla vita lavorativa e sociale
- Alterazioni della personalità

Sintomi organizzativi:

- Elevata percentuale di assenteismo
- Elevata rotazione del personale
- Difficoltà nelle relazioni aziendali
- Qualità del lavoro scarsa
- Infortuni frequenti
- Lunghi scioperi

BURN OUT

COSA E'

Dalla parola inglese che significa letteralmente “bruciato, esaurito” il termine burn out indica una condizione di esaurimento emotivo derivante dallo stress e dovuto alle condizioni di lavoro e a fattori della sfera personale e ambientali.

Le categorie individuate come maggiormente a rischio sono gli assistenti sociali, gli insegnanti, i poliziotti, gli psico-terapeuti, i religiosi, i medici e gli infermieri.

Per comprendere meglio il concetto appare utile riportare una definizione prettamente psicologica:

”Il burn out è un processo nel quale lo stress si trasforma in un meccanismo di difesa e una strategia di risposta alla tensione, con conseguenti comportamenti di distacco emozionale ed evitamento”.

Il soggetto attraversa un primo periodo di impegno, partecipazione attiva, entusiasmo durante il quale non risparmia energia; a questa prima situazione favorevole segue una seconda in cui egli percepisce una sensazione di inutilità dei propri sforzi, che lo conduce ad un terzo momento evolutivo, nel quale si manifesta un progressivo distacco e disinteresse per il proprio compito, accompagnato da sintomi di affaticamento e da disturbi psico-somatici.

Inizialmente il termine burn out veniva utilizzato per identificare lo stress che coinvolge le persone operanti nel campo sociale, con forte coinvolgimento emotivo e radicate motivazioni personali

In effetti il burn out non colpisce solo le persone impegnate in tali professioni, in quanto tutte le attività lavorative implicano contatti interpersonali e quindi un certo livello di tensione.

CONSEGUENZE DEL BURN OUT

Le conseguenze del burn out si manifestano nel soggetto a vari livelli:

- a livello fisico con mancanza di energia, debolezza, affaticamento, prostrazione;
- a livello emotivo, con evidenza di insicurezza decisionale, impulsività incontrollata, passività e perdita della piena coscienza delle proprie azioni;
- a livello spirituale, con determinazione di senso di vuoto interiore e di solitudine;
- a livello sociale, con lo sviluppo di una crescente conflittualità nei rapporti interpersonali, isolamento psicologico, disaffezione al lavoro.

MOBBING

COSA E'

Il termine mobbing deriva dal verbo inglese to mob, che significa attaccare, accerchiare. Non c'è attualmente una definizione univoca di mobbing che sia internazionalmente riconosciuta; tuttavia una definizione accettata dalla Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro è la seguente:

“Il mobbing sul posto di lavoro consiste in un comportamento ripetuto, immotivato, rivolto contro un dipendente o un gruppo di dipendenti, tale da creare un rischio per la salute e la sicurezza”.

Per quanto attiene all'Italia è stata recentemente (19/7/2005) presentata in Senato la bozza di testo unico sul mobbing; lo schema di legge definisce il fenomeno mobbing come “violenza e persecuzione psicologica” ossia “ogni atto o comportamento adottati dal datore di lavoro, dal committente, dall'utilizzatore (...), da superiori ovvero da colleghi di pari grado o di grado inferiore, con carattere sistematico, intenso e duraturo, finalizzati a danneggiare l'integrità psicofisica della lavoratrice o del lavoratore.

Gli atti o i comportamenti devono essere idonei a compromettere la salute o la professionalità o la dignità della lavoratrice o del lavoratore”.

Il mobbing quindi è “un attacco, continuato e persistente, nei confronti dell'autostima e della fiducia in sé della vittima. La ragione sottostante tale comportamento è il desiderio di dominare, soggiogare, eliminare”. (Field, 1996)

Il mobbing si concretizza in genere in una serie di atti, secondo Leymann classificabili in cinque categorie.

Classificazione delle attività mobbizzanti secondo Leymann

Effetti sulla possibilità della vittima di comunicare adeguatamente	Esempio: la dirigenza non dà la possibilità di comunicare, il lavoratore viene zittito, si fanno attacchi verbali riguardo le assegnazioni del lavoro, minacce verbali, espressioni verbali che respingono, ecc.
Effetti sulla possibilità della vittima di mantenere contatti sociali	Esempio: i colleghi non comunicano affatto con il lavoratore o la dirigenza proibisce esplicitamente di comunicare con loro, isolamento in un stanza lontano dagli altri, ecc.
Effetti sulla possibilità della vittima di mantenere la sua reputazione personale	Esempio: mettere in giro voci sul conto della vittima, azioni di messa in ridicolo, derisione circa eventuale handicap o della appartenenza etnica o del modo di muoversi o di comunicare, ecc.
Effetti sulla situazione professionale della vittima	Esempio: non viene assegnato alcun compito o solo dei compiti insignificanti, ecc.
Effetti sulla salute fisica della vittima	Esempio: vengono assegnati incarichi pericolosi di lavoro, oppure si fanno minacce di lesioni fisiche, molestie sessuali, ecc.

Tutte le azioni portate ad esempio, se agite in modo occasionale, possono far parte di una normale conflittualità lavorativa.

La condizione di mobbing si concretizza quando le azioni si protraggono per un lasso di tempo di almeno sei mesi, quando queste sono evidentemente indipendenti da esplicite e condivisibili esigenze gestionali e, soprattutto, quando c'è l'intenzione del mobber (colui che mette in atto la strategia persecutoria) di perseguire, nuocere, espellere la vittima, negando ogni tentativo di soluzione del conflitto e, molto spesso, negando il conflitto stesso.

Ogni lavoratore, indipendentemente dalle sue caratteristiche di personalità, può essere oggetto di molestie morali. Tuttavia alcune caratteristiche personologiche o situazionali possono favorirne l'insorgenza o la diffusione.

I bersagli sono spesso lavoratori con elevato coinvolgimento nell'attività svolta, o con capacità innovative e creative; spesso, all'opposto, si tratta di soggetti con ridotte capacità lavorative o soggetti con diversi tratti culturali (provenienza geografica, religione, abitudini di vita, preferenze sessuali).

CONSEGUENZE DEL MOBBING

I primi effetti del mobbing sulla salute del soggetto sono a carico della sfera neuro-psichica: cefalea, gastralgie, dolori osteoarticolari, disturbi dell'equilibrio, ansia, tensione, alterazioni dell'umore, disturbi del sonno, fino ad arrivare a modificazioni del comportamento come sono situazioni di anoressia, bulimia, farmaco o alcool dipendenza.

Se la condizione di mobbing si protrae, i sintomi descritti possono organizzarsi in una patologia psichiatrica ben definita: il disturbo post-traumatico da stress.

Per meglio comprendere il potenziale psico-patogeno dei fattori psicosociali in genere (che comprendono lo stress organizzativo e il mobbing) si riporta di seguito il modello psicopatologico fondamentale dello stress, che segue lo sviluppo progressivo delle reazioni di adattamento (fase di allarme, di resistenza e di esaurimento).

MODIFICAZIONI BIOLOGICHE E COMPORTAMENTALI NELLE TRE FASI DELLO STRESS (Biondi., Pancheri P., 1999)

Fase di allarme	Fase di resistenza	Fase di esaurimento
Modificazioni acute, reversibili ed adattative	Organizzazione stabile, ma ancora reversibile. Limite delle riserve funzionali	Crollo delle difese, impossibilità di ulteriore adattamento agli stressors
LIVELLO NEURO-TRASMETTITORIALE		
Sollecitazione acuta dei sistemi neurotrasmettitoriali, con modificazione transitoria del loro equilibrio funzionale	Sollecitazione cronica del sistema neurotrasmettitoriale con riduzione del margine di resistenza funzionale. Iperattività recettoriale reversibile.	Insufficienza funzionale non reversibile dei sistemi neurotrasmettitoriali. Iperattività non reversibile recettoriale.
LIVELLO NEUROENDOCRINO		
Attivazione acuta del sistema ipotalamo-ipofisocorticosurrenale	Attivazione cronica ma reversibile del sistema ipotalamo-ipofisocorticosurrenale	Iperattivazione stabile, non reversibile, del sistema ipotalamo-ipofisocorticosurrenale. Alterazioni stabili a livello di altri sistemi.
LIVELLO COGNITIVO		
Elaborazione cognitiva dell'evento perdita; disagio soggettivo (depressione transitoria); motivazione alla ricerca di soluzioni	Elaborazione cognitiva secondaria all'evento perdita; organizzazione dei meccanismi di coping; disagio soggettivo (depressione stabile ma reversibile).	Fallimento dei meccanismi di coping; lutto cronico; perdita della motivazione alla soluzione; depressione grave non reversibile
LIVELLO COMPORTAMENTALE		
Comportamenti attivi di compenso; ricerca attiva di soluzioni all'evento perdita (nuovi legami di adattamento).	Organizzazione comportamentale di tipo depressivo ma reversibile.	Riduzione dell'attività; organizzazione stabile di tipo depressivo

Il mobbing ha anche conseguenze di tipo sociale; la persistenza dei disturbi, infatti, porta ad assenze dal lavoro sempre più prolungate, fino alle dimissioni o al licenziamento. Inoltre il soggetto porta all'interno dell'ambito familiare il suo stato di grave disagio e non sono rari i casi di separazioni e divorzi, disturbi nello sviluppo psico-fisico dei figli e disturbi nelle relazioni sociali.

A livello aziendale il mobbing ha un costo elevato in termini di ore lavorative perse e scadimento della qualità del lavoro e della produttività.

Infine non si può fare a meno di considerare i costi per la collettività con aumento dei prepensionamenti e della spesa sanitaria.

DIAGNOSI

L'analisi delle situazioni lavorative di mobbing e delle malattie mobbing-correlate è particolarmente critica perché:

- la fonte di informazione è rappresentata quasi esclusivamente dalla raccolta anamnestica diretta;
- la possibilità di verifica di questi dati è scarsa, in quanto, solitamente, la collaborazione dell'ambiente di lavoro è carente.

E' stato suggerito di analizzare ogni caso mediante la raccolta dei seguenti dati:

- dichiarazione autocertificata della situazione di lavoro da parte del soggetto che si ritiene mobbizzato;
- identificazione del livello di attendibilità del lavoratore ed esclusione di un possibile disturbo fittizio;
- identificazione di un disturbo psichiatrico comune;
- identificazione delle caratteristiche e/o comportamenti che definiscono la situazione di mobbing;
- definizione del quadro clinico e della sua compatibilità con le sindromi mobbing-correlate.

E' evidente quindi che allo scopo di rispettare i punti suddetti saranno necessari i seguenti strumenti:

- una specifica preparazione per la conduzione di colloqui psicologico-psichiatrici mirati;
- l'impiego di strumenti di rilevazione della situazione di mobbing validi e sensibili;
- l'impiego di metodi psicodiagnostici validi e sensibili;
- l'effettuazione di una diagnosi sindromica.

Sulla base degli elementi su elencati si potrà arrivare ad una diagnosi clinica sufficientemente affidabile di patologia: "disturbo post-traumatico da stress" oppure "disturbo dell'adattamento".

Pertanto appare chiaro che la diagnosi avverrà a seguito del lavoro di un team multidisciplinare di specialisti che operano in parallelo in maniera coordinata.

In particolare le figure del team dovrebbero essere:

- un medico del lavoro, per la raccolta della anamnesi lavorativa e per la organizzazione del lavoro all'interno della azienda;
- un medico psichiatra, per la diagnosi del tipo di reazione che si è determinata nel lavoratore (disturbo "post-traumatico da stress" oppure "disturbo dell'adattamento");
- uno psicologo del lavoro, per la valutazione analitica delle manifestazioni psicopatologiche attuali e/ o pregresse, sulla base di test mirati;
- un medico legale, per la valutazione della sussistenza di un nesso di causalità tra la attività lavorativa e la patologia denunciata e per la individuazione di un eventuale danno biologico.

In ogni caso i membri del team non sono tenuti a fare diagnosi di mobbing, ma solo di quadro clinico compatibile con una condizione di mobbing (la determinazione del nesso eziologico è a cura degli organi preposti: medico competente, servizi di vigilanza delle ASL, Magistratura, INAIL) (Un nuovo rischio in medicina del lavoro: il mobbing. Proposta per un "Consensus Document"; R.Gilioli e coll.; 2000).

IL MOBBING E L'INAIL

In linea con quanto auspicato da Gilioli (Centro per il Disadattamento Lavorativo della Clinica del Lavoro "Devoto" - Milano) e colleghi, l'INAIL ha emanato nel dicembre 2003 una circolare indirizzata a tutti i responsabili delle strutture centrali e territoriali interne, avente come oggetto "Disturbi psichici da costrittività organizzativa sul lavoro. Rischio tutelato e diagnosi di malattia professionale. Modalità di trattazione delle pratiche" In tale circolare vengono impartite istruzioni sulle modalità di accertamento delle condizioni di rischio e sull'iter diagnostico della malattia professionale da costrittività organizzativa.

L'Istituto, a tal proposito, motiva la propria posizione come segue:

"La posizione assunta dall'INAIL sul tema delle patologie psichiche determinate dalle condizioni organizzativo/ ambientali di lavoro trova il suo fondamento giuridico nella sentenza della Corte Costituzionale n.179/1988 e nel Decreto Legislativo n. 38/2000 (art.10, comma 4), in base ai quali sono malattie professionali non solo quelle elencate nelle apposite tabelle di legge, ma anche tutte le altre di cui sia dimostrata la causa lavorativa.

Secondo una interpretazione aderente all'evoluzione delle forme di organizzazione dei processi produttivi ed alla crescente attenzione ai profili di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, la nozione di causa lavorativa consente di ricomprendere non solo la nocività delle lavorazioni in cui si sviluppa il ciclo produttivo aziendale (siano esse tabellate o non) ma anche quella riconducibile all'organizzazione aziendale delle attività lavorative (circolare INAIL n.71 del 17 /12/2003)".

In senso medico-legale quindi, "i disturbi psichici possono essere considerati di origine professionale solo se sono causati, o concausati in modo prevalente, da specifiche e particolari condizioni di attività e della organizzazione del lavoro" (Circolare INAIL citata).

In particolare l'INAIL "ritiene che tali condizioni ricorrano esclusivamente in presenza di situazioni di incongruenza delle scelte in ambito organizzativo, situazioni definibili con l'espressione "costrittività' organizzativa".

Nella stessa circolare vengono quindi elencate le situazioni che possono essere riconosciute come “costrittività organizzative” e ,ancora, vengono chiaramente esplicitate le situazioni che sono escluse dal rischio tutelato.

Appare evidente che il documento rappresentava una svolta importante nel percorso dell'inquadramento come malattia professionale dei disturbi psichici, compresi quelli generati dal cosiddetto “mobbing strategico”. Tra l'altro benché la circolare, ad uso esclusivamente interno, fosse un documento rilevante soprattutto ai fini assicurativi, forniva delle informazioni attendibili riguardo alle caratteristiche del rischio, utili anche nel campo della prevenzione.

Nel maggio 2005 il Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, a seguito di un ricorso presentato dalla Confindustria, dalla Confagricoltura, dall'ABI ed altri contro l'INAIL, ha annullato la Circolare INAIL n.71/2003 .

E' evidente quindi come la problematica “mobbing” abbia bisogno di direttive chiare e universalmente valide.

DISEGNO DI LEGGE SUL MOBBING

Un disegno di legge sul mobbing, attualmente all'esame del Senato, definisce , come sopra riportato, il fenomeno mobbing come “violenza o persecuzione psicologica”, ossia “ogni atto o comportamento adottati dal datore di lavoro, dal committente, dall'utilizzatore (...), da superiori ovvero da colleghi di pari grado o di grado inferiore, con carattere sistematico, intenso e duraturo, finalizzati a danneggiare l'integrità' psico-fisica della lavoratrice o del lavoratore.

Gli atti o comportamenti devono essere idonei a compromettere la salute o la professionalità o la dignità della lavoratrice o del lavoratore”.

Il disegno di legge stabilisce la possibilità, per i soggetti che stipulano i contratti collettivi nazionali di lavoro, di adottare codici antimolestie e in particolare, codici volti alla prevenzione del mobbing.

Lo schema prevede inoltre l'applicazione di sanzioni amministrative per chi incorre nel reato di mobbing .

La Commissione esaminatrice prospetta comunque l'opportunità' che il Governo italiano si attivi, nell'ambito della fase ascendente del processo di produzione normativa, al fine di promuovere l'emanazione di un'apposita direttiva comunitaria in merito alla tematica.

Sintomatiche della incertezza provocata dall'assenza di direttive precise sono le sentenze di diversi Tribunali del Lavoro d'Italia fra cui la sentenza dell'1 febbraio 2005 del Tribunale di Agrigento, Sezione Lavoro Civile che si riporta in allegato.

IL MOBBING DEVE ESSERE PROVATO

Per definire ulteriormente il quadro, complesso e dibattuto, in cui viene a inserirsi l'aspetto della “diagnosi del mobbing”, appare necessario citare una sentenza della Corte di Cassazione che, con sentenza n.143 dell'8/1/2000, avverte: ”sono da evitare in ogni caso le esasperazioni e le accuse infondate; infatti”un'accusa non provata di mobbing

giustifica la comminazione di un licenziamento per giusta causa, per violazione dello stesso rapporto di fiducia lavoratore-datore di lavoro”.

Quindi, muovere un'accusa di mobbing, significa essere in grado “per il lavoratore di provare gli elementi essenziali della fattispecie. Al punto che, pur non potendosi escludere che il reperimento delle varie fonti di prova possa risultare particolarmente difficoltoso a causa di eventuali sacche di omertà sempre presenti, o per altre ragioni, non v'è chi non veda che la mancata acquisizione della prova in questione, riguardo alle cause che hanno determinato la lesione dedotta e gli effetti che si asserisce essere derivati, impedisce al giudice l'accoglimento della domanda”

In buona sostanza un'accusa non provata di mobbing costituisce un motivo legittimo di risoluzione del rapporto di lavoro.

PREVENZIONE

L'Agencia Europea per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro (AESSL) suggerisce di valutare il rischio stress legato all'attività lavorativa utilizzando gli stessi principi e metodi di base che si applicano per gli altri rischi.

Si riportano di seguito le fasi della valutazione del rischio così come sono state illustrate in una delle schede, elaborate dall'AESSL, dedicate allo stress legato all'attività lavorativa.

Per l'Individuazione dei rischi: sarà necessario ricercare e valutare i seguenti fattori di rischio:

- cultura o atmosfera aziendale e il modo in cui l'azienda affronta lo stress legato all'attività lavorativa: per esempio valutare se la comunicazione è aperta, il sostegno e il rispetto reciproco sono adeguati; se le opinioni dei lavoratori e dei loro rappresentanti sono prese in considerazione. In caso contrario la comunicazione va migliorata.
- richieste dell'azienda nei confronti dei lavoratori; si dovrà ricercare se la quantità di lavoro assegnata al personale è eccessiva o insufficiente; se i lavoratori hanno le facoltà e le capacità necessarie a svolgere le loro mansioni; come sono gli ambienti di lavoro dal punto di vista fisico (rumore, vibrazioni, ventilazione, illuminazione ecc) e psicosociale (violenza, vessazioni, ecc.).
- controllo, verificare se i lavoratori possono influire sul modo in cui svolgono il proprio lavoro; il personale deve poter pianificare il proprio lavoro e prendere le decisioni circa il modo in cui esso deve essere eseguito e quello in cui risolvere i problemi. E' essenziale poter lavorare in un ambiente che dà sostegno.
- rapporti tra vertici aziendali e lavoratore e tra lavoratori, inclusi problemi quali vessazioni e molestie;
- cambiamento organizzativo all'interno dell'azienda: come viene gestito e comunicato dai vertici aziendali ai lavoratori;
- ruolo: verificare se i lavoratori comprendono quale sia il loro ruolo all'interno dell'azienda e se viene evitata la conflittualità nel loro ruolo;
- sostegno da parte di colleghi e responsabili;

- formazione per assicurare ai lavoratori le capacità necessarie per eseguire le loro mansioni;
- fattori individuali che tengono conto delle differenze individuali.”

Al termine della valutazione dei rischi è buona norma registrare le conclusioni principali ricavate dalla valutazione e condividere queste informazioni con i lavoratori, i loro rappresentanti e con il medico competente.

Questa documentazione dovrebbe aiutare a verificare i miglioramenti.

Per quanto riguarda il mobbing la stessa Agenzia suggerisce alle aziende la formulazione di una politica contenente orientamenti chiari che portino a interazioni sociali positive fra cui:

- “sollecitare l’impegno etico dei datori di lavoro e dei dipendenti a creare un ambiente in cui non ci sia posto per il mobbing;
- delineare i tipi di azione che sono accettabili e quelli che non lo sono;
- esporre le conseguenze dell’infrazione degli standard e dei valori dell’organizzazione con le relative sanzioni;
- indicare dove e come le vittime possono trovare un aiuto;
- impegnarsi ad impedire che i fatti segnalati producano “rappresaglie”;
- spiegare la procedura per segnalare gli episodi di mobbing;
- chiarire il ruolo di dirigenti, supervisor, colleghi di contatto/supporto, rappresentanti sindacali;
- dettagliare i servizi di consulenza e di supporto disponibili, per la vittima e per chi pratica il mobbing;
- mantenere la riservatezza.”

BIBLIOGRAFIA

- Agenzia Europea per la Sicurezza e Salute sul Lavoro, Stress legato all'attività lavorativa, scheda informativa n.22
- Agenzia Europea per la Sicurezza sul Lavoro: Il mobbing sul posto di lavoro, scheda informativa n. 23
- Baldasseroni, La valutazione dei fattori psico-sociali: il job content questionnaire, 2000
- Biondi, Pancheri, 1999
- Cesana G.C., Molteni G., Greco A.: Elementi di fisiologia del lavoro: la fatica industriale(stress) in: Sartorelli E.: Trattato di medicina del lavoro. Padova Piccin 1981, vol.I:125-137
- For (Società di formazione promossa da CGIL, CISL;UIL), Lo stress nel lavoro: conoscerlo, valutarlo, affrontarlo, 2004
- Gilioli R. Un nuovo rischio in medicina del lavoro: il mobbing. Proposta per un "consensus document", 2000
- Goetsch, Stress and safety, 1996
- Guariniello R., Obblighi e responsabilità in tema di nuove malattie da lavoro: mobbing e stress, 2004
- INAIL, Patologia psichica da stress, mobbing e costrittività organizzativa. La tutela dell'INAIL, 2005
- ISPESL, Lo stress in ambiente di lavoro. Linee guida per datori di lavoro e per responsabili del servizio di prevenzione e protezione, 2000
- Kasl S.V., Cooper C.L.: Research methods in stress and health psychology, 1995
- Kasl, 1991
- Kompier, Marcellisen 1990
- Lo Iacono G., Introversione ed estroversione
- Salerno, Tartaglia, Maremmani, Pesare il carico mentale per prevenire la fatica mentale, ed. INAIL 2000
- Stress at work, NIOSH, 1999

FONTI NORMATIVE E PRASSI

- Direttiva CE 89/391 del Consiglio 1989
- Dlgs 626/94
- Dlgs n.38/2000 (art.10, comma 4)
- Circolare INAIL 71/2003,
- Schema di Testo Unificato predisposto dal relatore per i disegni di Legge nn.122-266-422-870-924-986-1242-1280-1290-2420-3253-3255 ("Testo unico sul Mobbing")
- Sentenza Corte di Cassazione n. 4477/2006
- Sentenza Corte di Cassazione n. 4766/2006
- Sentenza del Tribunale di Ivrea Sez. Lavoro n. 94 del 17/11/2005
- Sentenza del Tribunale di Trento n. 14/2006

- Sentenza TAR regione Lazio 5/5/2005, Confindustria, Confagricoltura, ABI, BNL, e NORTEL NETWORKS , (...) contro INAIL e Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
- Sentenza del Tribunale di Agrigento, Sez. Lavoro, 1/2/2005
- Sentenza della Corte dei Conti sez. terza n. 623/2005
- Sentenza Corte di Cassazione 515/2004
- Sentenza del Tribunale di Tempio di Pausania n. 157/2003
- Sentenza Corte di Cassazione, Sez. Lavoro, n.1205 del 29/1/2001
- Sentenza del Tribunale di Torino, Sez. Lavoro, 30/12/1999
- Sentenza Corte di Cassazione ,n.143 dell'8/1/2000
- Sentenza Corte Costituzionale n. 179/1988

ALLEGATI

- 1-Circolare INAIL n. 71/2003
- 2-Sentenza TAR Lazio del 5-5-2005
- 3-Elenco sentenze sul mobbing
- 4-Sentenza del Tribunale di Agrigento del 1-2-2005
- 5-Scheda Agenzia Europea Sicurezza e Salute Lavoro n.22 "Stress legato all'attività lavorativa"
- 6-Scheda Agenzia Europea Sicurezza e Salute Lavoro n. 23 "Il *mobbing* sul posto di lavoro"