

Silvia Carlucci

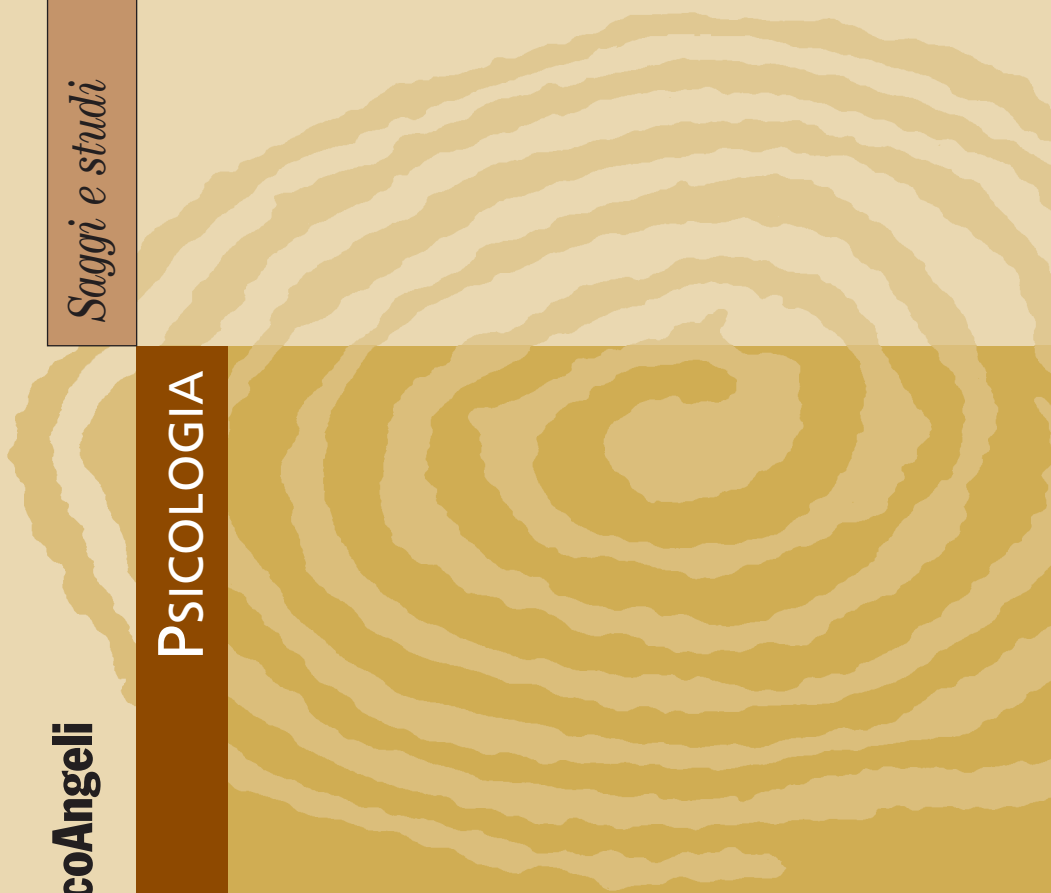
Mobbing e organizzazioni di personalità

Aspetti clinici e dinamici

Saggi e studi

FrancoAngeli

PSICOLOGIA



I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio "Informatemi" per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità.

Silvia Carlucci

Mobbing e organizzazioni di personalità

Aspetti clinici e dinamici

FrancoAngeli

PSICOLOGIA

Un particolare ringraziamento va al prof. Francesco Mancini, al dott. Remo Bello e alla BCC Sangro Teatina, per l'interesse e la sensibilità dimostrati.

Grafica della copertina: Elena Pellegrini

Copyright © 2009 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni specificate nel sito www.francoangeli.it

*A Mauro, a mia madre, a mio fratello
e a tutti quelli che hanno
sempre creduto in me.*

*A mio padre che come Angelo
da lassù veglia su di me.*

Indice

Introduzione	Pag.	13
1. Il mobbing: definizione e riferimenti teorici	»	15
1. Definizione di mobbing	»	15
2. Riferimenti teorici	»	16
3. Modelli e andamenti tipici del mobbing	»	20
4. Le fasi del mobbing secondo Leymann e altri ampliamenti teorici	»	22
4.1. Le fasi di Leymann	»	22
4.2. Il Lipt	»	24
4.3. Le fasi di Leymann: un necessario aggiustamento	»	27
5. Le fasi del mobbing secondo Ege	»	35
5.1. Il Lipt/Ege Professional e l'esplicitazione dei sette parametri fondamentali per l'individuazione del mobbing	»	38
5.2. Il Lipt/Ege	»	43
5.3. Due eccezioni al metodo dei sette parametri	»	44
2. Tipologie di mobbing	»	46
1. Il mobbing orizzontale (o tra pari)	»	46
2. Il mobbing verticale (o dall'alto)	»	49
3. Il mobbing dal basso o ascendente (o dal basso)...	»	50
4. ...può trasformarsi in mobbing inverso	»	51

5. Il doppio mobbing	pag.	52
6. Il <i>bossing</i> (o mobbing strategico)	»	54
7. Il mobbing sessuale	»	56
3. Gli attori del mobbing	»	58
1. Il carnefice (o mobber)	»	58
1.1. Il mobber come perverso narcisista	»	63
1.2. Evoluzione del concetto di narcisismo	»	69
1.3. Sviluppi recenti	»	74
1.4. Criteri diagnostici del DSM-VI-tr per il disturbo narcisistico di personalità	»	75
1.5. Il mobber: il punto di vista della Hirigoyen	»	77
1.6. Come agisce un perverso narcisista in azienda?	»	79
2. La vittima (o mobbizzato)	»	80
2.1. La reazione del mobbizzato	»	84
2.2. La vittima: il punto di vista della Hirigoyen	»	85
3. Gli spettatori	»	89
4. Interazione tra i ruoli di mobber e mobbizzato	»	92
4.1. La relazione vittima-aggressore dal punto di vista della vittimologia	»	94
4. Le cause del mobbing	»	95
1. Le cause del mobbing secondo Walter	»	95
2. Le cause del mobbing secondo Leymann	»	99
3. Le cause del mobbing secondo Resch	»	100
4. Le cause del mobbing secondo Neuberger	»	101
4.1. Interpretazioni sulla base delle teorie sulla socializzazione	»	101
4.2. Interpretazioni sulla base delle teorie sullo stress	»	101
4.3. Interpretazioni sulla base delle teorie sulla dinamica di gruppo	»	102
4.4. Interpretazioni sulla base delle teorie attributive e di labelling	»	103
4.5. Interpretazioni sulla base delle teorie del conflitto	»	103

4.6. Interpretazioni sulla base delle teorie psicodinamiche	pag.	103
5. Le cause del mobbing secondo Brommer	»	104
6. Stress e mobbing	»	105
6.1. Lo stress: definizione	»	106
6.2. Stress nell'ambiente di lavoro	»	107
7. Lo stress come causa del mobbing	»	108
8. "Il sistema a cubo delle cause" di Ege	»	109
9. Influenze culturali e genetiche sul mobbing	»	112
9.1. Il mobbing legato a fattori culturali	»	112
9.2. Il mobbing legato a fattori innati	»	113
5. Le conseguenze del mobbing	»	114
1. Le conseguenze per la vittima	»	114
1.1. Le conseguenze per il mobbizzato: il punto di vista di Leymann, Ege e Resch	»	116
2. Correlati psichiatrici di condizioni mobbizzanti	»	118
2.1. Il disturbo post-traumatico da stress (DPTS)	»	118
2.2. Criteri diagnostici DSM-IV-tr per il PTSD	»	120
2.3. Criteri diagnostici DSM-IV-tr per il DAS	»	121
2.4. Il disturbo dell'adattamento (DA)	»	122
2.5. Criteri diagnostici DSM-IV-tr per il DA	»	123
3. Le conseguenze per l'azienda	»	124
3.1. Danni economici	»	124
3.2. Diminuzione della produttività	»	124
3.3. Danno all'assetto organizzativo	»	125
3.4. I danni e i costi sociali	»	125
6. Mobbing e Organizzazioni di Personalità	»	126
1. La Basic Self-Esteem Scale e costrutti teorici	»	127
1.1. L'approccio psicodinamico	»	127
1.1.1. Il punto di vista di Freud	»	128
1.1.2. La Klein: dalla pulsione all'oggetto	»	129
1.1.3. Gli indipendenti: Winnicott	»	130
1.1.4. Il punto di vista della Jacobson	»	132

1.1.5. Il punto di vista della Mahler	pag.	133
1.1.6. La psicologia del sé	»	134
1.1.7. Ulteriori sviluppi	»	135
1.1.8. Bowlby e la teoria dell'attaccamento	»	135
1.2. L'approccio umanistico di Rogers	»	136
1.3. L'approccio della psicologia sociale	»	137
1.4. L'approccio cognitivo	»	138
1.5. Considerazioni	»	138
2. La scala della Fragilità Emotiva e riferimenti teorici	»	140
7. La ricerca: “Mobbing e Organizzazioni di Personalità”	»	142
1. Obiettivi di ricerca	»	142
1.1. Ipotesi di ricerca	»	144
2. Materiali e metodi	»	144
2.1. Campione	»	144
2.2. Procedura	»	145
2.3. Strumenti utilizzati	»	145
2.4. Analisi dei dati	»	146
3. Risultati	»	147
3.1. Distribuzione dei soggetti per categorie per la scala della Fragilità Emotiva e la Basic Self-Esteem	»	147
3.2. Misure delle tendenze centrali e di dispersione delle due scale della Fragilità Emotiva e della Basic Self-Esteem all'interno dei due campioni	»	148
3.3. T-test per Fragilità Emotiva e Autostima di base	»	148
3.4. Calcolo del χ^2 per il questionario Ispesl (appendice C)	»	149
3.4.1. Questionario Ispesl: sezione dedicata ai mobbizzati	»	149
3.5. Test U di Mann-Whitney e K-S di Kolmorov-Smirnov	»	151
4. Discussione dei risultati	»	152
Considerazioni conclusive	»	155
Appendice A	»	157
Appendice B	»	159

Appendice C

pag. 161

Bibliografia

» 169

Introduzione

Il fenomeno del mobbing, completamente sconosciuto in Italia fino a 6-7 anni fa, ha successivamente registrato un notevole ed improvviso interesse da parte di moltissime discipline, come la psicologia, la psichiatria, la criminologia e la giurisprudenza, il cui obiettivo comune era quello di divulgare soprattutto nei luoghi di lavoro la conoscenza scientifica e le dinamiche attraverso cui si manifesta, allo scopo di arginarlo o almeno permettere l'individuazione.

Con il termine mobbing ci riferiamo alle violenze psicologiche, fisiche e sessuali messe in atto in ambito lavorativo da un individuo (mobber) nei confronti di un altro (mobbizzato) senza che quest'ultimo abbia fatto nulla di intenzionale per provocare tale azione, con lo scopo di annullarlo come persona ed eliminarlo dal contesto lavorativo.

L'obiettivo dei capitoli che seguono è quello di fornire una conoscenza ampia e dettagliata sul fenomeno e su come si manifesta, oltre che di passare in rassegna le più autorevoli teorie psicologiche in proposito, incentrate soprattutto sullo studio delle caratteristiche di personalità dei soggetti coinvolti e delle dinamiche relazionali messe in atto.

Inoltre, dato che il mio interesse è incentrato sulla possibilità di poter individuare dei tratti disposizionali che possano predisporre un soggetto più di un altro ad azioni vessatorie sul lavoro, presenterò una ricerca che ha come obiettivo l'individuazione di alcune caratteristiche di personalità del mobbizzato che possano renderlo vulnerabile, più di altri, a percepire in modo devastante la violenza psicologica sul lavoro.

Per la disponibilità all'utilizzo del questionario "Le persone e il Lavoro" si ringrazia l'Ispesl di Roma e per il test sulla Fragilità Emotiva l'Università "La Sapienza" di Roma.

1. Il mobbing: definizione e riferimenti teorici

1. Definizione di mobbing

Il termine mobbing (letteralmente “che assale tumultuando”) deriva dal sostantivo inglese *mob* che indica “la folla tumultuante, la plebe, la gentaglia, o anche la banda di delinquenti” e dal verbo inglese *to mob* che nell’accezione italiana può essere tradotto in svariati modi, quali:

“persecuzione, vessazione, abuso, violenza psicologica o morale, vittimizzazione, disagio psicologico, intimidazione, prepotenza, attacco, assalto, maltrattamento, terrore/terrorismo psicologico, discriminazione, guerra in ufficio, abusi morali” (Ege, 1996, p. 9).

La forma verbale in -ing esprime l’attività, il movimento, ed ha dunque una valenza metaforica che esprime con tutta la forza dell’immagine e dell’accerchiamento del gruppo, la situazione di terrore psicologico dovuta all’isolamento della vittima di fronte all’ostilità degli altri.

In Inghilterra è molto diffuso il termine *bullying*, che significa “fare il prepotente, comandare, tiranneggiare”, tuttavia restrittivo poiché indicante solo la situazione di mobbing verticale, cioè dall’alto verso il basso. Simile al *bullying* è il termine *bossing* che indica un’azione vessatoria messa in atto dai vertici aziendali per indurre un dipendente scomodo alle dimissioni.

Negli Stati Uniti è invece molto diffuso anche il termine *harassment* (“vessazione, tormento, molestia”) che normalmente è usato limitatamente all’ambito delle molestie sessuali, che possono tuttavia sfociare in situazioni di mobbing; si trova inoltre il termine (*employee*) *abuse* (“*employee*” = impiegato, lavoratore; “*to abuse*” = insultare, ingiuriare, oltraggiare, ecc.) che indica specificatamente abuso di potere o di comportamento.

Esistono dunque molti termini che possono indicare una situazione di

mobbing, utilizzati in modo differente e con diversi significati dalle nazioni in cui il fenomeno è noto e riscontrato negli ambiti lavorativi. Tuttavia il termine mobbing è quello più utilizzato, soprattutto in Europa, poiché racchiude in sé tutte le possibili modalità con cui questa forma di persecuzione psicologica può manifestarsi.

Dopo aver definito esattamente l'etimo del termine, possiamo considerare dunque il mobbing come una forma di terrorismo psicologico sul posto di lavoro, esercitata attraverso comportamenti aggressivi e vessatori ripetuti da parte di colleghi o superiori. La vittima è emarginata, calunniata, criticata: le vengono affidati compiti dequalificanti, o viene spostata da un ufficio all'altro, o viene messa in ridicolo davanti ad altre persone. Nei casi più gravi si arriva anche al sabotaggio del lavoro e ad azioni illegali. Il modo in cui tali azioni sono esplicitate è molto vario; tuttavia l'obiettivo comune è quello dell'eliminazione di un individuo "scomodo" attraverso dimissioni volontarie o provocandone un motivato licenziamento.

2. Riferimenti teorici

Il termine mobbing venne utilizzato per la prima volta dall'etologo Lorenz per indicare il comportamento di alcune specie animali¹ che tendono a coalizzarsi contro un altro membro della stessa specie per escluderlo dalla comunità.

Tale termine fu applicato per la prima volta nel campo delle scienze sociali² dallo svedese Heinemann nel 1972.

La prima definizione ufficiale di mobbing venne proposta nel 1993 dalla "Associazione tedesca contro lo stress psico-sociale ed il mobbing":

"il Mobbing consiste in una comunicazione conflittuale sul posto di lavoro tra colleghi o tra superiori e dipendenti nella quale la persona attaccata viene posta in una posizione di debolezza ed aggredita direttamente o indirettamente da una o più persone in modo sistematico, frequentemente e per un lungo periodo di tempo, con lo scopo e/o la conseguenza della sua estromissione dal mondo del lavoro. Questo processo viene percepito dalla vittima come una discriminazione" (Ege, 2002/b, p. 32).

¹ Più precisamente il termine to mob fu utilizzato da alcuni etologi per indicare il comportamento tipicamente aggressivo messo in atto da alcune specie di uccelli nei confronti dei contendenti, intenzionati ad invadere il loro nido.

² Tale termine applicato nel campo delle scienze sociali e dunque riferito al comportamento umano fa presumere uno stato di competizione o di aggressività esasperata, manifestata generalmente da una collettività nei confronti di altri individui, ritenuti « intrusi » o comunque ancora estranei e quindi da escludere dal gruppo.

In questa definizione sono presenti alcuni punti fondamentali che hanno permesso di delineare il fenomeno del mobbing e di isolarlo da altri comportamenti solo in apparenza simili. Innanzitutto vi è l'identificazione del mobbing come comunicazione conflittuale sul posto di lavoro: l'emittente è l'aggressore o mobber, il ricevente la vittima o mobbizzato e il messaggio è il conflitto stesso.

In secondo luogo il mobbing è concepito come un processo e non una situazione statica, che ha come obiettivo l'estromissione della vittima dal posto di lavoro.

Infine è espresso il concetto che per sentirsi vittima di mobbing, è necessario che il conflitto si svolga ad un livello diverso per i partecipanti: il mobber è avvertito come potente e la vittima si sente sottomesso.

Un'altra definizione ci viene da Walter (1993) che descrive il fenomeno in modo diretto. Secondo l'autore:

“il mobbing è un conflitto dove:

- tutti perdono;
- con il tempo alcune persone dimostrano un forte senso d'inferiorità, e non solo rispetto al conflitto stesso, ma alla loro completa personalità;
- non si cerca più una soluzione o un compromesso, ma il conflitto va avanti solo in quanto tale;
- si continua il conflitto per interessi non visibili e irrazionali;
- tutti i partecipanti giudicano scorretto il comportamento mobbizzante ma nessuno se ne prende le responsabilità;
- ognuno ritiene gli altri responsabili dell'escalation del conflitto;
- non c'è mai stato o non è più riconoscibile un motivo del conflitto con cui tutto potrebbe essere razionalmente risolto;
- tutti i partecipanti rifiutano di porre il conflitto su un piano razionale e rimangono sulle loro posizioni emotive (percepite come giuste);
- tutti dimostrano impotenza” (1993, p. 38).

Ma la definizione che senza dubbio ha riscosso maggior successo fu quella data da Leymann³ nel 1996, e ancor oggi molto in voga tra ricercatori e studiosi del fenomeno:

“Il terrore psicologico sul posto di lavoro o mobbing consiste in una comunicazione ostile e contraria ai principi etici, perpetrata in modo sistematico da una o più persone principalmente contro un singolo individuo che viene per questo spinto in una posizione d'impotenza e impossibilità di difesa, e qui costretto a restare da continue attività ostili. Queste azioni sono effettuate con un'alta frequenza (defini-

³ Psicologo tedesco emigrato in Svezia è stato il fondatore di un intero settore di ricerca incentrato sulla tematica del mobbing.

zione statistica: almeno una volta alla settimana) e per un lungo periodo di tempo (definizione statistica: per almeno sei mesi). A causa dell'alta frequenza e della lunga durata, il comportamento ostile dà luogo a seri disagi psicologici, psicosomatici e sociali" (Leymann, 1996, p. 168).

Come già detto questa è la definizione più utilizzata tra gli studiosi del fenomeno in campo europeo che definirono Leymann come "il padre del mobbing".

In Italia lo studio sul mobbing iniziò con molti anni di ritardo rispetto al Nordeuropa, soprattutto per le difficoltà di adattare lo stesso modello di studio utilizzato nel resto d'Europa ad una realtà, quale quella italiana, che si discostava molto per cultura ed organizzazione lavorativa. Per questi motivi, oltre che per una scarsa sensibilizzazione dei cittadini a tali fenomeni, in Italia il mobbing fu studiato e i metodi riadattati in modo diverso da Ege⁴, il quale fu il primo che si preoccupò di tradurre i testi di Leymann e permettere così per la prima volta agli italiani di avvicinarsi alla comprensione di tale problema. Per Ege:

"Il mobbing è una situazione lavorativa di conflittualità sistematica, persistente ed in costante progresso in cui una o più persone vengono fatte oggetto di azioni ad alto contenuto persecutorio da parte di uno o più aggressori in posizione superiore, inferiore o di parità, con lo scopo di causare alla vittima danni di vario tipo e gravità. Il mobbizzato si trova nell'impossibilità di reagire adeguatamente a tali attacchi e a lungo andare accusa disturbi psicosomatici, relazionali e dell'umore che possono portare anche a invalidità psicofisiche permanenti di vario genere e percentualizzazione" (2002/b, p. 39).

In questa definizione di Ege appare evidente come ormai il concetto mobbing sia delineato attraverso l'esplicitazione dei "sette parametri fondamentali":

1. ambiente lavorativo: il mobbing si manifesta esclusivamente nell'ambiente di lavoro, anche se il disagio avvertito dalla vittima può successivamente ripercuotersi in altri contesti, in particolare in quello familiare (doppio-mobbing);

⁴ Il prof. Ege studia il fenomeno del mobbing da 14 anni. Ricercatore tedesco da anni residente in Italia, è specialista in relazioni industriali e del lavoro e svolge attività di ricerca presso l'Università di Bologna. È responsabile della ricerca italiana sul Mobbing. Nel 1996 ha pubblicato il primo testo divulgativo sul fenomeno del Mobbing in lingua italiana. È fondatore e presidente della "Prima associazione italiana contro il Mobbing e lo stress psico-sociale", un'organizzazione senza scopo di lucro che si prefigge di divulgare, formare, assistere ed intervenire sul Mobbing a tutti i livelli, dal lavoratore al campo dirigenziale ed imprenditoriale.

2. frequenza: prendendo spunto dalla definizione statistica di Leymann secondo cui gli attacchi di mobbing dovevano presentarsi almeno una volta alla settimana, Ege sostiene che tali azioni devono verificarsi alcune volte al mese, salvo il caso del “sasso nello stagno” (si rimanda al cap. 1);

3. durata: il limite minimo previsto è di almeno sei mesi; tuttavia questa soglia può essere abbassata a tre mesi se gli attacchi sono quotidiani ed esplodono immediatamente (quick mobbing, si rimanda al cap. 1);

4. tipo di azioni: si può parlare di mobbing se la vittima riferisce di aver subito attacchi riconducibili almeno a due delle cinque categorie individuate da Leymann nel LIPT, ossia:

- attacchi ai contatti umani e alla possibilità di comunicare;
- attacchi alle relazioni sociali;
- conseguenze sull’immagine sociale;
- attacchi alla qualità della situazione professionale e privata;
- attacchi alla salute;

5. dislivello tra gli antagonisti: la vittima si trova sempre in una posizione di svantaggio rispetto all’aggressore a causa dei continui attacchi e alla complicità di più persone che si coalizzano tra loro e con il mobber;

6. andamento secondo fasi successive: il mobbing non è una situazione statica, ma un processo che passa attraverso fasi successive la cui evoluzione è facilmente prevedibile. Leymann fu il primo a parlare di fasi e ne individuò quattro:

1. conflitto quotidiano;
2. inizio del mobbing e terrore psicologico;
3. errori dell’amministrazione del personale;
4. allontanamento dal mondo del lavoro tramite:
 - licenziamento;
 - liquidazione;
 - prepensionamento;
 - trasferimento.

Il modello di Leymann venne accolto con molto fervore nella realtà nordeuropea, ma in quella italiana non ritenuto molto valido e perciò adattato da Ege con il modello a sei fasi:

- pre-fase o “condizione zero”;
- fase 1: conflitto mirato;
- fase 2: inizio del mobbing;