

## PER AVERE ASSISTENZA E TUTELA, CHE SONO ASSOLUTAMENTE GRATUITE, SU:

- Controllo versamento contributi
- Pensioni
- Previdenza complementare
- Prestazioni socio-assistenziali
- Servizi per la famiglia e trattamenti
- Tutela contro gli infortuni e malattie professionali
- Consulenza medico legale
- Sicurezza sul posto di lavoro
- Assegno sociale
- Assistenza agli italiani all'estero

**RIVOLGITI AL**



Istituto Nazionale Assistenza Sociale

**Gli uffici del Patronato INAS-CISL  
sono presenti in tutta Italia e all'estero**

**Per saperne di più: [www.inas.it](http://www.inas.it)**

*per avere gli indirizzi e i numeri  
telefonici delle nostre sedi*



Sede Nazionale INAS CISL  
Viale Regina Margherita 83/D - 00198 Roma



**Guida al mobbing  
prevenzione e tutela**

## INDICE

Cos'è il mobbing?	Pag. 4
Il mobbing non paga!!!	“ 6
Quali sono le cause del mobbing?	“ 7
I danni alla salute	“ 9
Risarcimento dall'INAIL	“ 12
Cosa dice la legge?	“ 13
L'impegno del sindacato	“ 18
Il patronato INAS	“ 19
I numeri del mobbing	“ 20
Come operiamo	“ 23
Come interveniamo	“ 26
Percorso per la tutela legale del lavoratore	“ 26
Possibili danni da mobbing risarcibili	“ 27
Suggerimenti orientativi per il lavoratore	“ 28
Prevenire il mobbing	“ 30

## PRESENTAZIONE



*Questa pubblicazione fa parte di una collana “Le Guide”, con la quale l’Inas Cisl intende proporre uno strumento divulgativo indirizzato a tutti i lavoratori ed alle persone che vogliono essere informate in materia di previdenza, assistenza, assicurazione, infortuni e malattie professionali.*

*In Italia, infatti, la quantità e la complessità delle leggi che regolano lo stato sociale è spesso un ostacolo alla conoscenza adeguata dei propri diritti.*

*L’informazione è, tuttavia, il primo passo per l’accesso ai diritti e ad una tutela adeguata degli stessi.*

*Leggendo “Le Guide” del Patronato Inas Cisl sarà, quindi, facile orientarsi nella riforma delle pensioni e nella verifica dei propri contributi, si capirà l’importanza di iscriversi ad un fondo di previdenza complementare, si saprà cosa fare in caso di infortunio sul lavoro, malattia professionale o mobbing, si conosceranno le regole per la tutela della maternità sul posto di lavoro, si avranno informazioni per l’assistenza in caso di handicap e per la richiesta di prestazioni economiche di invalidità civile.*

*Accanto alla prima informazione proposta con questa collana, il Patronato Inas Cisl offre **gratuitamente** a tutti i cittadini, lavoratori e pensionati, da circa 60 anni, il servizio di assistenza, consulenza e tutela attraverso l’impegno di oltre 1000 operatori e la presenza di più di 800 uffici in Italia e all’estero.*

*Per sempre al fianco delle persone.*

*Il Presidente Inas Cisl  
Antonino Sorgi*

Il fenomeno mobbing, vecchio come il mondo, ci ha colto di sorpresa: nel 1997 era ancora un problema sommerso e poco conosciuto. Quale materia multidisciplinare coinvolge: politici, medici, psicologi, sociologi, giuristi, esperti sindacali, ecc.

### **ORIGINE DEL TERMINE MOBBING**

Nasce dal verbo inglese “to mob” (attaccare) ed è stato usato per la prima volta dall’etologo Konrad Lorenz, per individuare il comportamento di alcuni animali della stessa specie che si coalizzano contro un membro del gruppo attaccandolo, emarginandolo e provocandone, nei casi peggiori, la morte. È stato poi utilizzato da Heinz Leymann, il primo e più autorevole studioso del fenomeno, per indicare tutti quei comportamenti di vero e proprio terrorismo psicologico posti in essere nell’ambiente di lavoro da superiori o subalterni (mobbing verticale), o dai colleghi di lavoro (mobbing orizzontale), con chiari intenti discriminatori finalizzati ad emarginare progressivamente un lavoratore per indurlo alle dimissioni o facilitarne il licenziamento.

### **COS’È IL MOBBING?**



Al fenomeno mobbing sono state date più definizioni una delle più conosciute è la seguente:

Il mobbing è comunemente definito come una forma di molestia o violenza psicologica esercitata quasi sempre con intenzionalità lesiva, ripetuta in modo iterativo, con modalità polimorfe; l’azione persecutoria è intrapresa per un periodo determinato, arbitrariamente stabilito in almeno sei mesi sulla base dei primi rilievi svedesi, ma con ampia variabilità dipendente dalle modalità di attuazione e dai tratti della personalità dei soggetti, con la finalità o la conseguenza dell’estromissione del soggetto da quel posto di lavoro. (R. Gilioli; M. G. Cassitto)

Si ricorre al mobbing, cioè a velati atteggiamenti persecutori messi in atto tramite azioni lesive occultate dietro una facciata spesso addirittura

cordiale, affinché la vittima compia errori. Ciò giustificherà condotte quali: il dequalificarla, isolarla, sottrarle dei benefit, ecc. La conseguenza sarà l'inevitabile danno alle condizioni psicofisiche del perseguitato arrivando così alle sue spontanee dimissioni o ad un "giusto e giustificato" licenziamento. Morale: il persecutore avrà raggiunto il suo scopo "togliendo di mezzo" la vittima che uscirà dalla storia con una condizione fisica e sociale a pezzi conclusa a volte con il suicidio.

Attenzione! **Il mobbing non è una malattia ma può esserne la causa.**

**Le fasi del mobbing** (modello di Heinz Leymann):

- 1<sup>a</sup> **Fase:** conflitto quotidiano (conflittualità persistente sotto apparente normalità).
- 2<sup>a</sup> **Fase:** inizio del mobbing e del terrorismo psicologico (attacchi alla vittima, nelle relazioni sociali, nella comunicazione, nella professione, nella salute).
- 3<sup>a</sup> **Fase:** errori e abusi anche non legali della direzione del personale (trasferimenti, richiami ingiustificati, demansionamento).
- 4<sup>a</sup> **Fase:** esclusione dal mondo del lavoro (sintomi ossessivi, malattie psicosomatiche, dimissioni prepensionamento, licenziamento).

Heinz Leymann, basandosi sull'osservazione di casi concreti, ha identificato 45 forme di comportamenti mobbizzanti suddivisi in 5 gruppi:

- ✓ Attacchi alla comunicazione
- ✓ Attacchi ai rapporti sociali
- ✓ Attacchi alla posizione sociale
- ✓ Attacchi alla qualità della vita
- ✓ Attacchi alla salute



## IL MOBBING NON PAGAI!



### *DANNEGGIA IL LAVORATORE*

Causa danni alla sua immagine, economici, alla professionalità, alla salute spesso irreversibili, alla vita di relazione con la perdita di amicizie e sostegni morali importanti punti di aiuto e di riferimento. Aumenta così il suo stato di frustrazione, isolamento e depressione, tutto ciò lo porta a vivere in maniera distorta, per cui prende decisioni affrettate, si abitua a forme errate di alimentazione, ad eccedere nei consumi di farmaci, tabacco, alcool, ecc.

### *DANNEGGIA LA FAMIGLIA*

La disastrosa situazione economica, assieme alle problematiche quotidiane di natura relazionale con il coniuge, i figli, i genitori, i fratelli ecc., nel tempo potrà condurre, complici i continui litigi, alla dissoluzione del nucleo familiare fino a separazioni o divorzi. Per altro i danni psicofisici aumenteranno le problematiche del rapporto di coppia, peggiorando pesantemente la situazione della vittima isolandolo ancora di più da un mondo in cui precedentemente trovava aiuto e conforto. Questa nuova situazione di isolamento del lavoratore prende il nome di **doppio mobbing**.

### *DANNEGGIA L'AZIENDA*

Incredibilmente il mobbing danneggerà anche chi per ignoranza, leggerezza o incapacità, lo mette in atto o permette che avvenga, cioè l'azienda: ne colpirà l'efficienza e la produttività, diminuendo la motivazione, aumenterà l'assenteismo, la conflittualità, gli infortuni e le malattie, lo scarso interesse, il contenzioso: tutto ciò creerà un clima negativo. L'azienda dovrà spendere risorse per sostituire il lavoratore in malattia, vedrà aumentare il costo del prodotto a scapito della qualità con insoddisfazione del cliente. Per altro il lavoratore, per la sua condizione, avrà grosse difficoltà a trovare una nuova occupazione, perciò l'azienda dovrà affrontare spese legali, risarcimenti e conseguente perdita d'immagine. Tra l'altro, è provato che un lavoratore, vittima di

mobbing, ha un rendimento inferiore del 60% ed un costo per l'azienda del 180%.

### **DANNEGGIA LO STATO**

Anche l'intera comunità nazionale è danneggiata, sia per i disservizi che il mobbing produce, sia perché il Sistema Sanitario Nazionale dovrà sostenere costi per terapie, ricoveri, medicine. Aumenteranno le spese per gli oneri sociali quali sussidi, pensioni anticipate, mobilità, invalidità, ammortizzatori sociali, ecc.

## **QUALI SONO LE CAUSE DEL MOBBING?**

.....

Le ragioni possono essere le più diverse, ma principalmente l'atteggiamento persecutorio si scatena per **ragioni emozionali o strategiche**. Può esistere un terzo tipo definito **casuale**, tipico di ambienti ad elevatissima litigiosità, che pur non nascendo con le finalità dei precedenti, vi confluisce in un secondo tempo giungendo poi alle stesse conclusioni.

### **LE RAGIONI EMOZIONALI**

Sono caratterizzate dai più disparati motivi: incomprensioni, diversità, onestà, correttezza, invidia, gelosia, incapacità, personalità introversive,



ecc. Spesso questa forma di avversione, di antipatia, non viene neanche esternata o quantomeno non al giusto livello, anzi le azioni aggressive vengono nascoste dietro una facciata normale spesso addirittura cordiale; ciò rende la futura vittima inconsapevole di cosa sta per accadergli. È probabile che agli inizi potrà pensare che si tratti della normale conflittualità, magari un pochino più accentuata, mai penserebbe che tutto è mirato e studiato ad arte per distruggerlo.

### **LE RAGIONI STRATEGICHE**

La situazione di crisi dell'economia si riflette pesantemente sul mondo del lavoro con una competitività sempre più esasperata, i cui rimedi sembrano essere nelle fusioni societarie, nella razionalizzazione delle attività, nelle esternalizzazioni dei servizi, nelle nuove tipologie dei rapporti di lavoro, ecc.; tutto ciò conduce necessariamente a marcate riduzioni di personale finalizzate principalmente alla diminuzione dei costi o al cambio delle strategie e/o attività, quindi la conseguente decisione di "eliminare" certe tipologie di lavoratori al fine di evitare costose e spesso difficili riconversioni.

Tra i metodi per effettuare tali riduzioni il mobbing, sfociante in dimissioni spontanee, ha presso le aziende un "*alto indice di gradimento*" divenendo parte importante delle strategie aziendali. In questo caso il mobber è freddo, distaccato, non prova nessuna emozione, è convinto di fare il suo dovere nel commettere atti illeciti contando sulla protezione e riconoscenza dell'azienda.

### **STRATEGICHE O EMOZIONALI?**

Nella realtà il mobbing, pur ripetendosi in storie molto simili tra loro con variazioni che nella sostanza hanno poco significato, è sempre un mix in varie percentuali dei motivi esposti. Difficilmente esisterà un mobbing strategico in cui la scelta della vittima non sia di natura emozionale, perciò difficilmente saranno coinvolti: amici, persone di comodo, parenti, appartenenti a "clan" privilegiati, delatori, ruffiani, raccomandati, ecc., così come non esisterà un mobbing emozionale il cui fine ultimo non sarà giustificato come l'eliminazione di un lavora-

tore che “creava turbative in azienda”, magari di natura sindacale.

Ciò che incoraggia il ricorso a tali azioni illegali a danno dei lavoratori è la speranza di un rapido successo dovuto a:

- ✓ Terrorismo esemplificativo per piegare altri lavoratori al proprio volere
- ✓ Sottostima circa i tempi di cedimento del lavoratore
- ✓ Latitanza delle competenze sanitarie di controllo
- ✓ Rapido crollo psicofisico della vittima
- ✓ Strapotere aziendale economico e di fatto
- ✓ Presunto stato di necessità del lavoratore
- ✓ Lentezza della magistratura

## I DANNI ALLA SALUTE

La conseguenza inevitabile di un lungo periodo di atteggiamenti persecutori è la sindrome da stress. Ogni individuo di fronte ad un conflitto professionale lo vivrà secondo la propria attitudine a reagire, alla sua forza, alla sua resistenza, tuttavia più il conflitto si prolunga più la resistenza diminuisce. Per “*le vittime*” sono comuni i **disturbi psicosomatici da stress**.

### **COSA È LO STRESS?**

Lo **stress** è parte del nostro vivere sia negli eventi positivi sia nelle avversità. **Quando non ci sentiamo sicuri** nell'affrontare un evento comincia la preoccupazione e ci sentiamo “**stressati**”/ **Stress = Sforzo**. Cosa genera lo stress? Per un avvenimento che procura emozione/cambiamento/decisione il nostro corpo subisce una serie di adattamenti definiti: **la risposta allo stress**.

- ✓ **Prima Fase;** Mobilitazione dell' Energia; il corpo scarica adrenalina, il cuore batte più velocemente, si inizia a respirare più rapida-

mente; si genera una azione difensiva.

- ✓ **Seconda Fase;** Consumo dell' Energia Accumulata; il corpo scarica dalle proprie risorse zuccheri e grassi accumulati; in questa fase ci si sente oppressi e stanchi.
- ✓ **Terza Fase;** Esaurimento dell'Energia Accumulata; il bisogno di energia del nostro corpo diventerà maggiore della sua abilità a produrlo, si diventerà stressati cronici in questo caso si avranno sintomi: **relazionali:** isolamento, solitudine; **mentali:** difficoltà di concentrazione; **emotivi:** ansia, irritabilità, sbalzi di umore; **fisici:** insonnia, disturbi digestivi.

**Lo stress ha una valenza positiva** (eustress) quando si tratta di **un fenomeno di breve durata** che in pratica ci dà la giusta quantità di adrenalina, in questo caso ci sentiamo particolarmente produttivi o efficienti

**Lo stress diventa nocivo per la nostra salute** (distress) quando **si protrae per lunghi periodi** di tempo assumendo il carattere della cronicità.

**Riassumendo: La risposta allo stress è soggettiva.** Alcune persone lo sopportano senza problemi, mentre altre non ne tollerano la benché minima quantità. E' opportuno perciò che ogni individuo impari a gestire le proprie energie in funzione degli impegni da assolvere.

**Lo stress legato all'attività lavorativa si manifesta quando le richieste dell'ambiente di lavoro superano la capacità del lavoratore di affrontarle o controllarle.**

### **LE CONSEGUENZE DELLO STRESS**

È dimostrato che lo stress, riducendo la capacità di elaborazione mentale, induca ad errori umani di vario tipo.

- ✓ **Errori a livello d'intenzione:** a causa di stanchezza non è eseguita una procedura.
- ✓ **Errori a livello di controllo:** si avrà deficit di memoria nella sequenza delle operazioni da compiere.
- ✓ **Errori per improprietà esecutive:** mancanza di coordinamento nella priorità tra le azioni.

Tali errori sono, molto spesso, causa **di incidenti o morti sul lavoro**.

### **QUALI SONO LE MALATTIE CAUSATE DAL MOBBIING?**

I lavoratori sottoposti a **mobbing = stress** presentano un alto rischio di sviluppare **malattie di origine psico-sociale**. Nel tempo potranno avere disturbi d'ansia e d'umore quali:

#### ✓ **Disturbo Post-Traumatico da Stress (DPTS)**

Fenomeni di evitamento, comportamenti cioè tesi ad evitare ogni situazione che ricordi il problema, pensiero concentrato in modo ossessivo sui problemi di lavoro con incubi, disturbi d'ansia e depressivi.

#### ✓ **Disturbo Dell' Adattamento (DDA)**

Fattori di rischio di intensità e durata inferiori a quelli riscontrati nel DPTS.

La forte tensione psicologica conduce alla comparsa di una serie di alterazioni che colpiscono l'equilibrio socioemotivo e psicofisiologico generando la **caduta delle difese immunitarie**. La vittima arriva nel tempo a sviluppare disturbi, somatizzazioni e vere e proprie malattie che possono divenire croniche ed irreversibili.

**I più tipici disturbi di natura psichica sono:** Agitazione, Angoscia, Disturbi dell'attenzione e della concentrazione, Anoressia o bulimia, Disturbi del comportamento, Riduzione o perdita della libido, Disturbi del sonno.

**A cui certamente seguiranno disturbi di natura fisica quali:** Cefalea, Disturbi dell'equilibrio, Tachicardia e crisi ipertensive, Gastroduodenite e colon irritabile, Mialgie e dolori osteoarticolari, Pruriti ed allergie, Disturbi respiratori.

### **I CENTRI DIAGNOSTICI DEL DISADATTAMENTO LAVORATIVO**

Al fine di ottenere la diagnosi di compatibilità, relativamente a problemi psicologici e psicosomatici derivanti dai conflitti e dalle tensioni pre-

senti nei luoghi di lavoro, sono attivi in Italia centri specialistici che l'ISPEL ha organizzato in un gruppo di lavoro, con cui lo sportello mobbing INAS-CISL collabora, con l'obiettivo di ottimizzare le risorse. Gli indirizzi e le informazioni su tali centri facenti parte del "Network Nazionale per la Prevenzione del Disagio Psicosociale nei Luoghi di Lavoro" sono disponibili sui siti [www.INAS.it](http://www.INAS.it) o [www.ISPEL.it](http://www.ISPEL.it). Tipicamente una diagnosi mobbing-correlata potrà avere la seguente dicitura: "*Sindrome ansioso-depressiva reattiva in disturbo dell'adattamento compatibile con situazione occupazionale anamnesticamente avversativa.*"

## RISARCIMENTO DALL'INAIL

Presente nelle strategie stress-correlate è la "**costrittività organizzativa**" definizione utilizzata dall' INAIL con la **Circolare n. 71 del 17 dicembre 2003** come: **impossibilità di poter svolgere lavoro da parte della vittima** per cui possibile causa di malattie professionali di origine psicosociale.

L' INAIL considera possibili cause di **costrittività organizzativa**:

- ✓ Marginalizzazione dalla attività lavorativa;
- ✓ Svuotamento delle mansioni;
- ✓ Mancata assegnazione dei compiti lavorativi, con inattività forzata;
- ✓ Esercizio esasperato ed eccessivo di forme di controllo;
- ✓ Impedimento sistematico e strutturale all'accesso a notizie;
- ✓ Mancata assegnazione degli strumenti di lavoro;
- ✓ Ripetuti trasferimenti ingiustificati;
- ✓ Prolungata attribuzione di compiti dequalificanti rispetto al profilo professionale posseduto;
- ✓ Prolungata attribuzione di compiti esorbitanti o eccessivi anche in relazione a eventuali condizioni di handicap psico-fisici;
- ✓ Inadeguatezza strutturale e sistematica delle informazioni inerenti l'ordinaria attività di lavoro;
- ✓ Esclusione reiterata del lavoratore rispetto ad iniziative formative, di riqualificazione e aggiornamento professionale.

## **Esclude perciò quali causa di malattie risarcibili:**

- ✓ **I fattori organizzativo/gestionali** legati al normale svolgimento del rapporto di lavoro (nuova assegnazione, trasferimento, licenziamento).
- ✓ **Le situazioni indotte dalle dinamiche psicologico-relazionali** (conflittualità interpersonali, difficoltà relazionali o condotte comunque riconducibili a comportamenti puramente soggettivi che, in quanto tali, si prestano inevitabilmente a discrezionalità interpretative).

L'INAIL indennizza il danno alla salute quale “danno biologico”. La malattia sarà valutata come: “*lesione all'integrità psicofisica, suscettibile di valutazione medico-legale*”. Dovrà essere il lavoratore a provare il nesso di causalità tra la malattia e situazione lavorativa che l'ha generata. Tale danno è considerato “*malattia professionale non tabellata*”. Il lavoratore, con l'assistenza gratuita del Patronato INAS-CISL, potrà presentare la denuncia all'istituto assicurativo.

## **COSA DICE LA LEGGE?**

Seguendo esempi europei, anche in Italia una legge dedicata potrebbe frenare il proliferare del fenomeno. È comunque auspicabile che una eventuale legge sia omnicomprensiva di quanto già previsto dalla giurisprudenza, con aggiunte di argomenti sanzionatori specifici, altrimenti potrebbe essere interpretata in maniera limitativa, producendo più danni che benefici. Attualmente, pur in assenza di tale legge, numerose sentenze sono state emesse a favore dei lavoratori.

## **BREVE RASSEGNA DI LEGGI A DIFESA DEL LAVORATORE**

### **Costituzione della Repubblica Italiana**

**Art. 32 1°c.** *La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti*

**Art. 41 1°c.** *L'iniziativa economica privata è libera. Non può svolgersi in contrasto con l'utilità sociale o in modo da recare danno alla sicurezza, alla libertà, alla dignità umana.*

### **Codice Civile**

**Art. cc 2087** Tutela delle condizioni di lavoro

*“L'imprenditore è tenuto ad adottare nello esercizio dell'impresa le misure che, secondo la particolarità del lavoro l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro”.*

**Art. cc 2103** Mansioni del lavoratore

*“Il prestatore di lavoro deve essere adibito alle mansioni per le quali è stato assunto o a quelle corrispondenti alla categoria superiore che abbia successivamente acquisito ovvero a mansioni equivalenti alle ultime effettivamente svolte, senza alcuna diminuzione della retribuzione. Nel caso di assegnazione a mansioni superiori il prestatore ha diritto al trattamento corrispondente all'attività svolta, e l'assegnazione stessa diviene definitiva, ove la medesima non abbia avuto luogo per sostituzione di lavoratore assente con diritto alla conservazione del posto, dopo un periodo fissato dai contratti collettivi, e comunque non superiore a tre mesi. Egli non può essere trasferito da una unità produttiva ad un'altra se non per comprovate ragioni tecniche, organizzative e produttive. Ogni patto contrario è nullo.”*

### **Codice Penale**

Poiché il mobbing rientra in reati perseguibili quali: abuso di potere, minacce, estorsione, maltrattamenti, diffamazione, ecc., pur potendo ricorrervi a difesa dei propri diritti molti giuslavoristi sconsigliano l'uso dell'azione penale la quale, oltre a precludere ogni possibilità di mediazione tra le parti, ha tempi lunghi ed esito incerto.

### **Statuto dei lavoratori (L.300/1970)**

Art. 9: Tutela della salute e dell'integrità fisica

Art. 13: Mansioni del lavoratore

Art. 15: Atti discriminatori

Il decreto legge 626/94, è da molti considerato un' ottima legge, in quanto ponendosi a tutela dell'integrità psicofisica del lavoratore prevede anche i rischi di natura psicosociale ed intende la salute non come assenza di malattia ma come benessere lavorativo.

Al fine di aggiornare e rafforzare le tutele previste dal decreto legge 626/94 è stato approvato, 9 aprile 2008, il:

### **Nuovo decreto legislativo in materia di salute e sicurezza sul lavoro**

Con la sua entrata in vigore verranno abrogate tutte le disposizioni vigenti in materia, tra cui il decreto legislativo n.626/94 , il riordino ed il coordinamento delle medesime è stato effettuato in un "testo unico".

#### **D.lgs. n° 81 del 9 aprile 2008.**

La sua composizione prevede 306 Articoli suddivisi in XIII Titoli completati da 52 Allegati.

Le principali innovazioni sono:

1. Le finalità e le definizioni
2. Il campo di applicazione
3. Il sistema istituzionale
4. Le misure generali di tutela e la valutazione dei rischi
5. Gli obblighi connessi agli appalti
6. Il sistema di rappresentanza
7. Le misure di sostegno
8. L'apparato sanzionatorio e le Disposizioni per contrastare il lavoro irregolare
9. I Titoli tecnici

**Articolo 15 - Misure generali di tutela.** 1. Le misure generali di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro sono:  
a) la valutazione di tutti i rischi per la salute e sicurezza.

**Articolo 17 - Obblighi del datore di lavoro non delegabili.** 1. Il datore di lavoro non può delegare le seguenti attività:

- a) la valutazione di tutti i rischi con la conseguente elaborazione del documento previsto dall'articolo 28;

- b) la designazione del responsabile del servizio di prevenzione e protezione dai rischi.

**Articolo 18 - Obblighi del datore di lavoro e del dirigente.** 1. Il datore di lavoro, che esercita le attività di cui all'articolo 3 e i dirigenti, che organizzano e dirigono le stesse attività secondo le attribuzioni e competenze ad essi conferite, devono:

- c) nell'affidare i compiti ai lavoratori, tenere conto delle capacità e delle condizioni degli stessi in rapporto alla loro salute e alla sicurezza.

**Articolo 20 - Obblighi dei lavoratori.** 1. Ogni lavoratore deve prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadono gli effetti delle sue azioni o omissioni, conformemente alla sua formazione, alle istruzioni e ai mezzi forniti dal datore di lavoro.

**Articolo 25 - Obblighi del medico competente.** 1. Il medico competente:

- a) collabora con il datore di lavoro e con il servizio di prevenzione e protezione alla valutazione dei rischi, anche ai fini della programmazione, ove necessario, della sorveglianza sanitaria, alla predisposizione della attuazione delle misure per la tutela della salute e della integrità psico-fisica dei lavoratori, all'attività di formazione e informazione nei confronti dei lavoratori;
- h) informa ogni lavoratore interessato dei risultati della sorveglianza sanitaria di cui all'articolo 41 e, a richiesta dello stesso, gli rilascia copia della documentazione sanitaria;
- i) comunica per iscritto, in occasione delle riunioni di cui all'articolo 35, al datore di lavoro, al responsabile del servizio di prevenzione protezione dai rischi, ai rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, i risultati anonimi collettivi della sorveglianza sanitaria effettuata e fornisce indicazioni sul significato di detti risultati ai fini della attuazione delle misure per la tutela della salute e della integrità psico-fisica dei lavoratori.

**Articolo 28 - Oggetto della valutazione dei rischi.** 1. La valutazione di cui all'articolo 17, comma 1, lettera a), anche nella scelta delle attrezzature di lavoro e delle sostanze o dei preparati chimici impiegati, nonché nella sistemazione dei luoghi di lavoro, deve riguardare tutti i ri-

schi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, **tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004**, e quelli riguardanti le lavoratrici in stato di gravidanza, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 26 marzo 2001, n. 151, nonché quelli connessi alle differenze di genere, all'età, alla provenienza da altri paesi.

### **Articolo 32 - Capacità e requisiti professionali degli addetti e dei responsabili dei servizi di prevenzione e protezione interni ed esterni.**

2. Per lo svolgimento della funzione di responsabile del servizio prevenzione e protezione, oltre ai requisiti di cui al precedente periodo, è necessario possedere un attestato di frequenza, con verifica dell'apprendimento, a specifici corsi di formazione in materia di prevenzione e protezione dei rischi, anche di natura ergonomica e da stress lavoro-correlato di cui all'articolo 28, comma 1, di organizzazione e gestione delle attività tecnico amministrative e di tecniche di comunicazione in azienda e di relazioni sindacali.

### **Articolo 47 - Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza**

1. Il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza è istituito a livello territoriale, aziendale e di sito produttivo.

**Articolo 50 - Attribuzioni del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.** 1. Fatto salvo quanto stabilito in sede di contrattazione collettiva, il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza:

- a) accede ai luoghi di lavoro in cui si svolgono le lavorazioni;
- b) è consultato preventivamente e tempestivamente in ordine alla valutazione dei rischi, alla individuazione, programmazione, realizzazione e verifica della prevenzione nella azienda o unità produttiva;
- n) avverte il responsabile della azienda dei rischi individuati nel corso della sua attività;
- o) può fare ricorso alle autorità competenti qualora ritenga che le misure di prevenzione e protezione dai rischi adottate dal datore di lavoro o dai dirigenti e i mezzi impiegati per attuarle non siano idonei a garantire la sicurezza e la salute durante il lavoro.

## LE LEGGI REGIONALI

**Prima fra tutte** fu la legge della Regione Lazio 11 luglio 2002 n. 16, concernente “Disposizioni per prevenire e contrastare il mobbing nei luoghi di lavoro” tale legge, per la sua formulazione, fu dichiarata incostituzionale con sentenza n. 359 del 10 dicembre 2003.

A questa seguirono la regione Abruzzo nell’agosto 2004 “Intervento della Regione Abruzzo per contrastare e prevenire il fenomeno mobbing e lo stress psico-sociale sui luoghi di lavoro”; seguì l’ Umbria nel febbraio 2005 “Tutela della salute psico-fisica della persona sul luogo di lavoro e contrasto dei fenomeni di mobbing” e la regione Friuli Venezia Giulia nell’ aprile 2005 “Interventi regionali per l’informazione, la prevenzione e la tutela delle lavoratrici e dei lavoratori dalle molestie morali e psico-fisiche nell’ambiente di lavoro”.

Tali leggi prevedono sostanzialmente iniziative d’informazione e formazione dei lavoratori, promuovono la realizzazione di punti di ascolto e centri terapeutici, tutto ciò finalizzato alla prevenzione e al monitoraggio del fenomeno mobbing, ma anche alla diffusione di una cultura e di pratiche tese a migliorare la qualità della vita nei luoghi di lavoro, allo sviluppo della cultura del rispetto dei diritti della persona e la tutela della sua integrità psico-fisica, al miglioramento della qualità della vita e delle relazioni sociali nell’ambiente di lavoro, tutto ciò ne fa degli importanti punti di riferimento.

Attualmente altre regioni stanno realizzando proposte sullo stesso genere.

## L’IMPEGNO DEL SINDACATO

**9 anni d’attività nel sostegno dei lavoratori vittime di violenze morali**



## LA RETE ORIENTAMENTO MOBING CISL

La rete orientamento mobbing (<http://www.inas.it/mobbingpunti.htm>) nacque nel 2000, quale sportello d'ascolto presso l'Associazione Progetto Quadri CISL ([www.associazionequadri.it/](http://www.associazionequadri.it/))

A seguito dei positivi risultati nel 2001 vennero attivati nuovi centri sul territorio nazionale; veniva così costituita una rete specializzata nel fenomeno mobbing. Gli sportelli, collegati tra loro tramite internet da cui la loro denominazione, presentano caratteristiche e vantaggi di un'evidenza sconcertante: lo sfruttamento delle sinergie, la copertura del territorio, lo scambio d'informazioni, il poter giungere ad aiuti e contatti impensabili per il singolo punto, i frequentissimi scambi di opinioni ed esperienze per via informatica pongono a disposizione dei lavoratori un mezzo potentissimo a propria difesa. Ad oggi la rete conta 50 punti di riferimento diffusi sul territorio nazionale.

## IL PATRONATO INAS

L'INAS, Istituto Nazionale d'Assistenza Sociale, è il patronato della CISL che da oltre cinquant'anni **assiste e tutela gratuitamente i cittadini** per i problemi di carattere previdenziale, assistenziale ed inerenti l'assicurazione infortuni sul lavoro e malattie professionali.

Nel 2001 è stata, inoltre, approvata la legge 152 che permette ai patronati di occuparsi anche di prevenzione e sicurezza sul lavoro, previdenza complementare, mercato del lavoro, risparmio previdenziale, diritto di famiglia e molti altri argomenti che interessano i lavoratori. Il cittadino può, quindi, rivolgersi ad uno degli oltre 600 sportelli del Patronato INAS presenti in tutta Italia oppure alle sedi estere, per la risoluzione di una vasta gamma di problemi, evitando di recarsi presso uffici diversi. Presso il Patronato INAS si può presentare la domanda di pensione, verificare i propri contributi, chiedere le prestazioni di invalidità civile, fare la denuncia di infortunio o di malattia professionale, ottenere l'assistenza legale di seri professionisti. L'INAS sa come intervenire efficacemente in questi casi, ed è per questo motivo che ogni anno milioni

di persone si rivolgono ai nostri uffici in Italia ed all'estero. Per queste ragioni, l'INAS non poteva esimersi dall'affrontare anche il problema del MOBBING, attivando lo:

### SPORTELLINO DI ASCOLTO NAZIONALE INAS-CISL

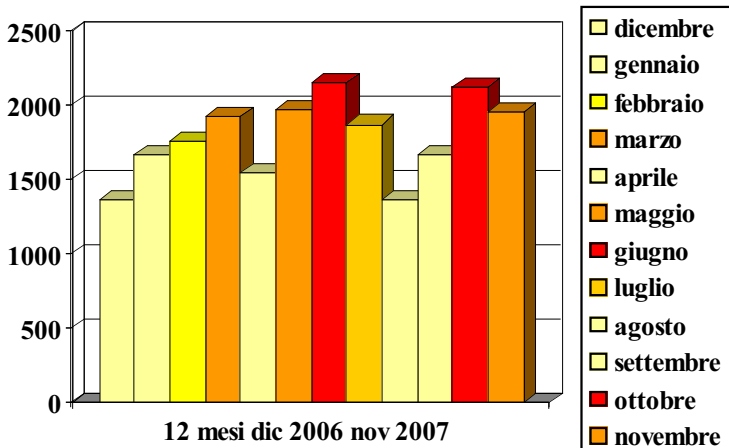
Aperto il martedì dalle 9 alle 17, Tel. 06 84438364, Fax 06 8547856.

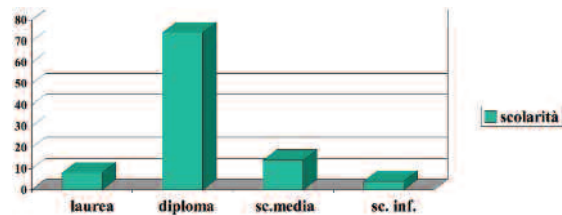
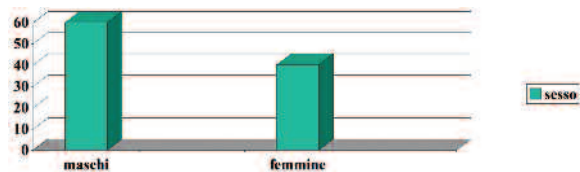
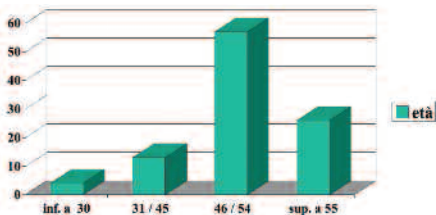
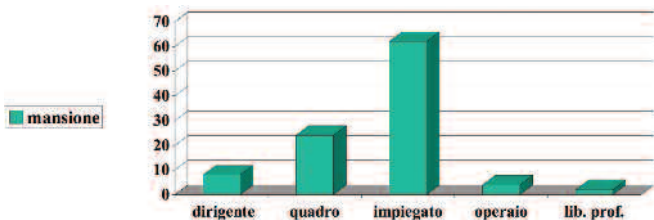
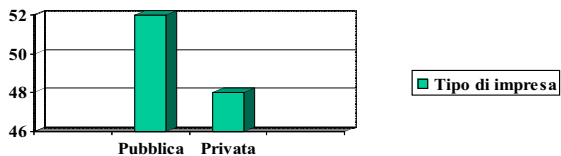
Tutti i giorni: **330967012**; [mobbing@inas.it](mailto:mobbing@inas.it); [www.inas.it](http://www.inas.it).

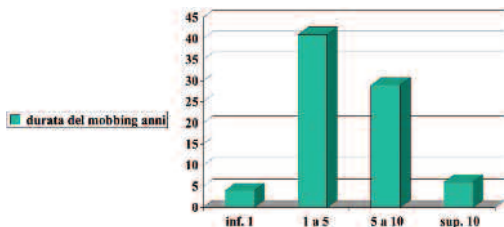
## I NUMERI DEL MOBBING

### Andamento richieste allo sportello mobbing sito [www.inas.it](http://www.inas.it)

Nel 2007 abbiamo avuto 21.429 contatti con un incremento rispetto al 2006 del 10,3%







## LE NOSTRE STIME

Dalla nostra esperienza si evince che la **sindacalizzazione** rende meno aggredibili i lavoratori poiché più coscienti dei loro diritti.

### I lavoratori che si rivolgono al nostro sportello:

- ✓ **Un 25 % dei casi si riconducono ad ambienti di lavoro con alta litigiosità** questo non è mobbing, per cui i lavoratori vengono consigliati e sostenuti di conseguenza.
- ✓ **Un 10 % dei casi vengono risolti** tramite l'intervento delle strutture sindacali presenti in azienda.
- ✓ **Un 5% rivendicano presunti diritti.**
- ✓ **Un 25 % scompaiono**, per loro scelta, dopo aver denunciato lo stato di malessere; nel rispetto dello loro vita privata evitiamo di insistere.
- ✓ **Un 4 % è convintissimo di essere mobbizzato**, in realtà si tratta di lavoratori con problemi psicologici particolari.
- ✓ **Un 6 % dei casi trovano l'auto soluzione**, dimissioni, lavoro alternativo, trasferimento o pensionamento del lavoratore, a volte allontanamento mobber.
- ✓ Per il resto, **circa il 25%, inizia un contenzioso legale** in cui supportiamo il lavoratore. Spesso, se ben dimostrate le ragioni, tali controversie terminano con una soluzione consensuale, a volte proseguono sino alla sentenza ed agli inevitabili ricorsi.

## COME OPERIAMO



Le metodiche di contatto sono dirette o, se lontano dalla sede, telefoniche e/o via internet. Spesso i lavoratori vittime di violenze morali non sono nelle migliori condizioni psico-fisiche, perciò cerchiamo di sostenerli in modo adeguato. Importantissimo è l'ascolto di tali testimonianze, poiché aiuta a valutare e capire i molteplici aspetti del mobbing e successivamente a pianificare le giuste strategie d'intervento a favore dei lavoratori. Grazie alla nostra esperienza suggeriamo la migliore soluzione al problema prendendo contatto per il lavoratore, o suo tramite, con: sindacalisti, medici del lavoro, avvocati, ASL, SPRESAL, centri diagnostici, medico competente, psicologi, e quant'altro. Tutto ciò, naturalmente, in forma gratuita, utilizzando una rete infinita di amicizie, conoscenze, contatti maturati negli anni. Non di rado, illustrando al lavoratore i suoi diritti e doveri, seguiamo anche la vicenda nei rapporti formali con l'azienda, intervenendo in tempo reale nelle problematiche del lavoro e suggerendo soluzioni immediate a rimproveri, lettere di contestazione, licenziamenti, ecc.

### CHI SI RIVOLGE ALLO SPORTELLLO

#### Il suo profilo:

- ✓ è preparato, capace, corretto, brillante, creativo
- ✓ ha un buon inquadramento
- ✓ tiene alla sua professione
- ✓ non è giovanissimo

#### Le principali motivazioni esposte:

- ✓ Strategie aziendali legate alla riduzione del personale
- ✓ Responsabili aziendali con personalità introversive
- ✓ Rifiutare ingiusti e disuguali trattamenti
- ✓ Appartenenza ad organizzazioni sindacali
- ✓ Cattiva organizzazione del lavoro

- ✓ Interessi economici privati
- ✓ Rifiuto a richieste illegali
- ✓ Personalità introversa
- ✓ Gelosie, arrivismo
- ✓ Molestie sessuali



## Le situazioni più ricorrenti:

- ✓ Provocazioni, pettegolezzi, maldicenze, accuse generiche non supportate da fatti o circostanze
- ✓ Ruoli ambigui, attribuzione di compiti ordinari con ordini scritti indicanti i tempi di produttività
- ✓ Un atteggiamento aziendale difforme da quello ordinariamente riservato ad altri dipendenti
- ✓ Umiliazioni d'ogni genere, preferibilmente in assenza di testimoni o, se presenti, di parte
- ✓ Richiesta frequente di controlli medico fiscali nello stesso periodo di malattia
- ✓ Calunnie, diffamazione, ingiurie da superiori e/o colleghi e sistematico discredito
- ✓ Dequalificazione con conseguente perdita dell'autostima
- ✓ Asportazione o negazione di strumentazione aziendale
- ✓ Rimproveri e provocazioni immotivate
- ✓ Isolamento dall'organizzazione del lavoro
- ✓ Diniego immotivato di permessi e ferie
- ✓ Ingiustificati e/o ripetuti trasferimenti

## Le tipologie di aggressioni:

- ✓ **quelle aventi rilevanza penale:** ingiuria, violenze, minacce, estorsioni, diffamazione, ecc.
- ✓ **quelle perseguibili per la loro illegittimità contrattuale:** trasferimenti ingiustificati, demansionamento, accanimento disciplinare, licenziamento pretestuoso, ecc.
- ✓ **quelle pienamente legittime ma che, essendo poste con finalità lesive costituiscono grave offesa alla dignità del lavoratore:** ripetute visite fiscali, continui richiami pretestuosi, procedimenti disciplinari inconsistenti, esclusioni, ecc.

## COME INTERVENIAMO

Innanzitutto, capire se esiste un atteggiamento persecutorio finalizzato o se si tratta di cattiva organizzazione del lavoro, spiegare al lavoratore che per “sopravvivere” la migliore soluzione è trovare un compromesso con l’azienda cercando contemporaneamente soluzioni alternative. L’operatore contatterà le strutture sindacali che hanno rapporti con l’azienda cercando di risolvere le controversie tramite una mediazione con i vertici aziendali.

**Nel caso di situazioni insanabili**, qualora le opere di mediazione non abbiano avuto esito e/o dove esista nel lavoratore la determinazione di procedere per vie legali, l’operatore chiarirà che non è il sindacato che può imporre un corretto comportamento all’azienda ma il giudice del lavoro, cui si dovranno dimostrare i fatti in maniera chiara ed inequivocabile. Farà presente che il periodo di una causa di lavoro è lungo, e nel contempo i rapporti con l’azienda peggioreranno in maniera esponenziale, e sarà lui a subirne le conseguenze.

## PERCORSO PER LA TUTELA LEGALE DEL LAVORATORE

- ✓ Innanzitutto il lavoratore dovrà raccogliere **le prove dell’illeale ed ingiustificato** comportamento aziendale. Dette prove possono essere di natura **documentale** (lettere, ordini scritti, disposizioni aziendali, contestazioni, ecc.); **testimoniale** (chiunque presente ai fatti); **indiziale** (il ripetersi in maniera abnorme di controlli medici, ripetute discriminazioni, ecc.) Ricordo che è licenziabile chi denuncia molestie o atteggiamenti persecutori senza prove, né le medesime sono sostituibili dall’esibizione di certificati medici attestanti sindromi da mobbing. **Solo nel caso** che tale atteggiamento persecutorio abbia generato delle malattie psicosomatiche, ciò che purtroppo accade nella stragrande maggioranza delle situazioni, occorrerà documentarle con adatte certificazioni mediche come suggerito nei paragrafi successivi. In ogni caso l’assenza di tali patologie **non compromette**

**la tutela** poiché è sufficiente la **lesione della dignità del lavoratore o della sua professionalità**.

- ✓ Raccogliere quante più possibili certificazioni mediche (rilasciate soprattutto da enti pubblici: **ASL, cliniche universitarie, ospedali**, ecc.) che **documentino e comprovino tutti** i danni alla salute che il lavoratore sta subendo. La documentazione dovrà descrivere solo la **sintomatologia riscontrata**.
- ✓ Tramite i **centri diagnostici** specializzati far comprovare che i disturbi di natura psicosomatica accusati siano **probabilmente** originati e compatibili con quanto subito nell' ambiente di lavoro. (Documentazione che attesta la **probabile causa dei malesseri**)
- ✓ Far eseguire la valutazione dei danni alla salute da un **medico legale**. **Quantizzazione** dei danni fisici a fine risarcitorio.
- ✓ Tramite un **avvocato specialista nella legislazione del lavoro**, che possibilmente abbia seguito e consigliato il lavoratore sin dalle prime fasi, procedere alla preparazione e deposito del ricorso presso il tribunale del lavoro competente.

## **POSSIBILI DANNI DA "MOBBING" RISARCIBILI**

---

- ✓ **Danno "Patrimoniale"**  
Danno emergente, lucro cessante, quali: retribuzione, carriera, professionalità, ecc.
- ✓ **Danno "Biologico"**  
Lesione all' integrità psicofisica suscettibile di valutazione medico legale.
- ✓ **Danni "non Patrimoniali"**
  - **Danno "Esistenziale"** inteso quale: danno alla vita di relazione; violazione al diritto che ciascuno ha di vivere serenamente; calpestante la personalità e la dignità del lavoratore.
  - **Danno "Morale"** Per evento penalmente rilevante, dolore provato per comportamento lesivo.

## SUGGERIMENTI ORIENTATIVI PER IL LAVORATORE

---

### **Situazione psicofisica:**

- ✓ Non cedete allo scoramento ed alla depressione.
- ✓ Ricorrete ad assenze per malattia solo per il tempo strettamente necessario.
- ✓ Documentate i danni fisici e psicologici soprattutto tramite strutture pubbliche qualificate.
- ✓ Rivolgetevi al Medico Competente ed agli RLS quali figure di riferimento.
- ✓ Tenete un resoconto delle malattie.
- ✓ Ricordate che il periodo di malattia “congela” qualsiasi contenzioso in atto.

### **Situazioni comportamentali:**

- ✓ Quando siete convocati dall'azienda per qualsiasi contestazione o giustificazione chiedete sempre la presenza del vostro rappresentante sindacale.
- ✓ Non pensate a dimissioni emotivamente.
- ✓ Cercate possibili alternative lavorative.
- ✓ Tenete un diario di ogni violenza subita contenente: data, ora, luogo, persone presenti e descrizione dei fatti.
- ✓ Non scrivete “poemi”: sappiate che lunghe descrizioni non saranno lette, siate concisi.
- ✓ Non utilizzate assolutamente strumentazioni aziendali per fini personali.
- ✓ Cercate di avere colleghi disposti a testimoniare: possibilmente tra persone che hanno lasciato l'azienda o tra gli RSU o gli RLS.
- ✓ Rispettate scrupolosamente gli orari ed i turni lavorativi.
- ✓ Evitate di farvi promotori o essere parte di raccolta di fondi, collette, regalie, ecc.

- ✓ Non accettate provocazioni: spesso sono eseguite ad arte per infliggervi sanzioni disciplinari.
- ✓ Ponete in forma scritta all'azienda ogni richiesta, comunicatela per raccomandata A.R.: (ingiustizie subite, vessazioni, ordini verbali, dequalificazioni, insulti ecc.). Quasi certamente non avrete risposta: ciò sarà la prova della veridicità di quanto denunciato. È importantissimo ufficializzare all'azienda cosa vi sta accadendo; se il caso inviatene copia ai vostri rappresentanti sindacali territoriali.

### **Vita di relazione:**

- ✓ Cercate degli alleati.
- ✓ Non isolatevi.
- ✓ Non parlate incessantemente del problema.
- ✓ Rivolgetevi unicamente a quelle strutture che non hanno scopo di lucro, (ASL, Regioni, Comuni, cliniche universitarie, ecc.) o legate ad organizzazioni sindacali o di patronato.

### **Possibili azioni legali:**

- ✓ Poiché il mobbing rientra in reati perseguibili, raccogliete la documentazione delle vessazioni subite.
- ✓ Preferite il procedimento civile al penale.
- ✓ Chiaritevi subito gli obiettivi delle vostre azioni giudiziali.
- ✓ Coinvolgete il minor numero di persone/enti, possibilmente solo l'azienda, altrimenti "eserciti" di avvocati delle controparti vi si alleeranno contro.
- ✓ Lasciando l'azienda non firmate rinunce relative a qualsiasi diritto derivante dal rapporto di lavoro. Non firmate assolutamente nulla se prima non avete consultato il vostro legale.
- ✓ Denunciate alla pubblica opinione la vostra situazione di mobbing tramite fatti reali e documentati. Consultate sempre il vostro legale prima di intraprendere tali azioni.

**Un ultimo consiglio:** abbiate pazienza, sappiate che non siete soli, che tutto quello che vi sta accadendo avrà una via d'uscita, ricordatevi che non esistono “bacchette magiche” per risolvere il vostro problema, rivolgetevi con fiducia alle strutture sindacali, ai patronati, certamente troverete chi si prenderà disinteressatamente cura della vostra situazione.

## **PREVENIRE IL MOBBING**

.....

### ***UE. ACCORDO IMPRESE E SINDACATI CONTRO IL MOBBING***

Aprile 2010 è la data che le imprese e sindacati europei si sono prefissate per adottare autonomamente le decisioni prese per “prevenire ogni tipo di violenza”. Dopo dieci mesi di consultazioni, fatte dalla commissione europea, poi il 26 aprile 2007 la firma dell'intesa che ricorda l'obbligo per le imprese di proteggere i propri dipendenti adottando procedure da seguire in caso di situazioni di mobbing.

Il rispetto reciproco per la dignità degli altri a tutti i livelli all'interno del posto di lavoro è una delle caratteristiche chiave delle organizzazioni di successo. Ecco perchè vessazione e violenza sono inaccettabili. BUSINESSEUROPE, UEAPME, CEEP ed ETUC (ed il comitato collegato EUROCADRES/CEC) le condannano in tutte le loro forme. Essi considerano un reciproco interesse sia dei datori di lavoro che dei lavoratori trattare questo problema che può avere gravi conseguenze sociali ed economiche.

**Il maggior impegno sindacale è affrontare il mobbing in una logica di prevenzione, prima ancora che di sanzione, ripensare al modo di gestire il capitale umano ponendo attenzione al benessere organizzativo generale incidendo così in maniera positiva sulla motivazione e sulla produttività.**

**La CISL è quindi impegnata nel formare gli RLS ed RSU, nel fare informazione e formazione, sensibilizzare l'opinione pubblica, ma anche nel cercare di prevenire ed arginare il fenomeno, formulando**

**clausole contrattuali con i datori di lavoro, “Accordi di clima”, che consentano di elaborare un codice di comportamento aziendale il quale impedisca l’instaurarsi del mobbing e consenta di procedere a sanzioni disciplinari nei confronti di chi attua comportamenti illeciti.**



Foto a pag. 7 di *Old Sarge* su licenza © Attribution 2.0