

“Mobbing”: gesti e parole dei superiori ma anche dei colleghi che possono trasformare qualsiasi lavoratore in una vittima

La molestia supera il quattro per cento

Tanti coloro che se ne ritengono colpiti e lo denunciano: ma è la punta dell'iceberg

Segue dalla prima

Il mobbing (dal verbo inglese *to mob*, traducibile in «prendere d'assalto»), in effetti, è l'altra faccia del declino del mondo del lavoro. E purtroppo è un fenomeno in crescita ma difficile da fotografare con numeri e statistiche. In tutta Europa una quota tra il 4 e l'11% dei lavoratori attivi ha dichiarato di aver subito pressioni psicologiche. Con punte più elevate nei paesi del Nord, dove forse scatta la reazione al minimo accenno di vessazione, e più basse nell'area del Mediterraneo, dove sicuramente i lavoratori sono un po' più «temprati» e sanno incassare meglio. In Italia il 4,5% degli occupati ritiene di essere stato vittima di pressioni.

Il mobbing è un fenomeno “democratico”, perché può colpire tutti: dalla cassiera del supermercato al manager in carriera, donne e uomini, indistintamente in tutte le aree geografiche. Vi è una leggera prevalenza femminile, tra le vittime, ma questo anche perché i maschi sembrano avere più pudore nel lamentarsi o nel denunciare i casi che li coinvolgono. In generale si direbbe che nelle aziende più grandi, dove l'organizzazione più burocratizzata offre spazi di manovra maggiori, si verificano più casi che in quelle piccole.

Ma il mobbing non conosce confini. «Perché se da un lato esistono situazioni in cui certi atteggiamenti colpiscono una persona che l'azienda o alcune persone all'interno della struttura manageriale vogliono eliminare - sottolinea Luisa Benedettini, responsabile del dipartimento Salute e sicurezza della Cgil nazionale - dall'altro è

anche vero che non di rado il mobbing è “gratuito”, senza motivazioni e finalità: si comincia con banali sfottò all'indirizzo di un collega, che prolungati nel tempo ed allargati magari a un intero reparto diventano la leva per mettere in condizioni di debolezza, disagio e marginalità quella persona».

E quando poi la violenza verbale si estende anche al merito lavorativo può iniziare il dramma. Che si manifesta attraverso una vasta gamma di sintomi e malattie di natura psicologica, fortunatamente da qualche tempo riconosciuti anche nei tribunali grazie ad accurate perizie psichiatriche. «Si tratta di vessazioni talvolta molto raffinate, difficili da dimostrare - spiega l'avvocato Annalisa Rosiello, che segue gli aspetti giudiziari di molti casi di mobbing - si va dagli ordini particolarmente complicati e poi revocati, oppure illegittimi, alle aggressioni verbali continuate».

E per chi trova la forza di alzare la testa e ingaggiare una battaglia per la riaffermazione dei propri diritti e della propria dignità, ecco allora che davanti al giudice (ma anche per una

Luisa Benedettini: talvolta risponde a una strategia per eliminare qualcuno altre volte è del tutto gratuito



buona soluzione extragiudiziale) diventano decisive le testimonianze, le email che contengono ordini o messaggi che possono dimostrare il tenore dei rapporti interni, e poi le perizie che dimostrino il danno biologico. «Spesso si tratta di una malattia temporanea, che rientra una volta sanata la situazione che l'ha generata - precisa l'avvocato Rosiello - che si aggiunge ai danni patrimoniali, morali e anche esistenziali, come hanno affermato alcune sentenze, oppure anche al danno per le mancate opportunità professionali, nel caso di chi, per esempio, viene lasciato in un angolo senza fare niente per lungo tempo». Un capitolo a parte, in questa galleria dell'ufficio “Nuovi diritti” della Cgil. Corrado Mandreoli dirige l'ufficio politiche sociali della Camera del lavoro di Milano da una decina d'anni, dove ogni giorno vengono individuati almeno due casi di mobbing. E racconta

quanto si difficile, a volte, aiutare una persona «massacrata» sul lavoro, «perché spesso si innesca un processo di autoemarginazione rispetto agli stessi colleghi: un mobbizzato diventa ben presto una persona difficile da gestire perché può apparire un paranoico, uno che soffre di manie di persecuzione e può succedere che gli stessi delegati sindacali debbano essere aiutati a cogliere i termini reali della situazione».

Per questo, spiega ancora Mandreoli, «oltre ad avviare le pratiche legali e a compiere i passi sindacali del caso, per noi è importante prendere in carico le persone, che quasi sempre si trascinano situazioni psicologiche delicatissime, bisogna convincerli dell'utilità di rivolgersi ai servizi di salute mentale». Ma perché ciò accada servono strutture adeguate. «Un primo importante aiuto a una persona vittima di mobbing potrebbero e dovrebbero offrirlo proprio le Asl o i medici di base - aggiunge Luisa Benedettini - a Napoli, Milano, Roma e Torino ci sono strutture cliniche che stanno maturando esperienze in proposito».

Da parte sua il sindacato lavora sul territorio, con strutture come quella milanese diffuse a macchia di leopardo in alcune città, e punta alla prevenzione: «Attraverso la formazione degli stessi quadri sindacali - spiega la responsabile del Dipartimento Salute e sicurezza Cgil - per via contrattuale e infine, ma non è una priorità, in parlamento dove giacciono ben dodici proposte di legge sul mobbing. Cioè a proposito di un fenomeno che è l'esatto opposto della cosiddetta valorizzazione delle risorse umane».

Giampiero Rossi

Corrado Mandreoli: il rischio paranoia del “massacrato” che bisogna convincere a presentarsi ai servizi di salute mentale

il direttore

Promosso responsabile-vendite e la vita rovinata dall'azienda

Il nome è di fantasia, ma la vicenda è drammaticamente vera. Filippo lavora come quadro in una famosa azienda della grande distribuzione nel ruolo di direttore di magazzino con un ottimo stipendio. Ma dopo un po' viene “scaricato”: arriva la nomina a direttore delle vendite ma nessuno gli parla più, la sua scrivania è sempre vuota, le decisioni vengono prese altrove e tutti lo sanno bene. «Vedi se trovi qualcosa da fare...», è la risposta alle sue domande di chiarimenti circa il proprio ruolo. Oppure gli promettono future sistemazioni, perennemente rinviate a un futuro indefinito. Lui cerca di pazientare, ma dopo un anno senza fare niente, del tutto isolato da colleghi e azienda si ritrova con un sistema nervoso alterato. A casa non parla, si vergogna a confidare il suo disagio alla moglie.

Nel frattempo, però, Filippo si rivolge, ormai molto provato sotto il profilo dei disturbi dell'umore, allo sportel-

lo anti-mobbing della Cgil della sua città. Racconta la sua storia e, assistito dal sindacato e da un avvocato, avvia la vertenza con l'azienda, per il demansionamento, per la “deprofessionalizzazione” e per il danno biologico documentato con una perizia psichiatrica. La risposta non si fa attendere: gli arriva la lettera di licenziamento, con la giustificazione che per lui non c'è più una collocazione (in un'azienda con 30mila dipendenti...). Il passaggio successivo, da parte dei suoi datori di lavoro, è l'offerta di un bel po' di soldi per chiudere la faccenda senza troppo rumore, ma lui rifiuta perché quel che gli sta rovinando la vita è la sua improvvisa stroncatura professionale, l'umiliazione prolungata. I soldi, in fin dei conti, li aveva anche senza fare niente... Ma ora, nel giro di un paio di mesi, Filippo, si ritroverà davanti a un giudice, al quale chiederà la restituzione della sua dignità.

la cassiera

«Cara Lucia, ci stai o no?» Trasferito il capo-molestatore

Lucia è una bella trentenne che lavora come cassiera in un supermercato. Il suo calvario comincia il giorno in cui il direttore le fa una esplicita avance sessuale.

Lei rifiuta, ma da quel momento per lei il lavoro diventa un incubo: le vengono assegnati i turni più disagiati e comunque sempre diversi da quelli che lei vorrebbe, le viene riservata sempre la cassa sotto la postazione del direttore, che significa per lei trovarsi costantemente sotto il suo sguardo, frequenti sono anche i richiami per qualsiasi motivo. A casa lei non dice niente, anche perché il marito è un tipo particolarmente geloso e lei teme le sue possibili reazioni.

Così Lucia comincia a perdere progressivamente il sonno, sopraggiungono anche attacchi di panico e un giorno, quando proprio non ce la fa più, si rivolge al Cps, cioè al servizio di assistenza psico-sociale territoriale, quan-

do ormai presenta tutti i sintomi è praticamente in stato catatonico. Parlando con lei, gli operatori si rendono conto che l'origine di tutti i suoi disturbi psicologici è proprio il lavoro e per questo la indirizzano al sindacato. «Altrimenti si licenzi, signora», le suggeriscono.

Ma è proprio in quel momento che per lei si profila il senso della sconfitta: «Me ne devo andare io e quel vigliacco del direttore l'avrà vinta?», è il pensiero che la ossessiona. Ma una volta sostenuta dallo sportello anti-mobbing della Cgil riesce a capovolgere la situazione: è infatti sufficiente un primo contatto con i vertici dell'azienda per sbloccare tutto. Il direttore-molestatore viene immediatamente trasferito.

Lucia può tornare al suo lavoro «e adesso sta benissimo», assicurano i sindacalisti che hanno seguito la sua vicenda.

la commessa

Nel negozio di giocattoli i ricatti non sono innocenti

Giovane e carina, Laura lavora in un negozio di articoli per bambini come commessa. Tutto sembra procedere tranquillamente, fino al giorno in cui la direttrice del negozio comincia a mostrare attenzioni particolari sempre crescenti nei confronti della ragazza.

Laura si barcamena come può, elude le conversazioni delicate, ma un giorno si trova di fronte a una esplicita e insistita proposta della direttrice: «Perché non vieni a vivere con me?».

La giovane accantona la diplomazia e risponde fermamente di no, spiega che le attenzioni della donna non la interessano. Ma per lei quello è l'inizio della fine.

Inizia il tormento che ha come teatro proprio il luogo di lavoro, dove è costretta quotidianamente a dividere lunghe ore in uno spazio ristretto a stretto contatto con la direttrice,

che mette in atto una persecuzione continua: ogni occasione diventa improvvisamente buona per un richiamo, Laura viene allontanata ogni volta che - come aveva sempre fatto prima - si avvicina a un cliente per assisterlo. Per lei sembrano ormai esserci soltanto incarichi di poco conto: «Metti a posto quelle scatole», «sposta quelle roba», «cos'hai combinato? Rimetti tutto dov'era prima», sono gli ordini secchi che le vengono impartiti senza tregua.

E dopo qualche mese la ragazza si ritrova distrutta nel sistema nervoso, «sta perdendo la salute», riferisce chi ha raccolto il suo racconto tra le lacrime.

Per la sua salute la soluzione migliore sarebbe quella di lasciare quel posto di lavoro. Oppure di decidersi ad avviare la vertenza legale per mobbing. Ma per il momento non riesce ancora a uscire dall'empasse...

In vendita in Italia la seconda generazione del modello della casa francese che ha aperto una tendenza. Vendute 2,1 milioni di esemplari

La Renault spera in un nuovo miracolo Scenic

Rossella Dallò

STOCOLMA Con un week end di “porte aperte” in tutte le concessionarie, inizia in Italia la vendita della Renault Scenic II. La nuova generazione sostituisce la Mégane Scenic che nel 1996 ha letteralmente inventato un nuovo concetto di vettura: la monovolume compatta a guida semi-alta.

Questa prima Scenic termina la sua carriera con un bilancio più che positivo: 2,1 milioni di esemplari venduti nel mondo, una schiera di oltre 20 concorrenti nate sul suo esempio. In Italia dal 1997 ne sono state immatricolate oltre 258mila e ancora oggi guida la classifica delle vendite di monovolume compatte del segmento C dove questa tipologia di carrozzeria vale il 28,6%.

La Scenic II esternamente adotta l'originale lunotto arcuato della berlina Mégane II (alla cui famiglia appartiene), si allunga di 8 centime-



la Mégane Scenic II

tri, mantiene e perfeziona la modularità degli interni, migliora sensibilmente l'isolamento acustico a bordo e la posizione di guida è an-

cora più ergonomica. La gamma motori subito disponibile sul nostro mercato è composta da cinque opzioni: tre a benzina plurivalvole

di 1.4, 1.6 e 2.0 litri con potenze di 92,115 e 136 CV, e due Diesel common-rail di 1.5 e 1.9 litri da 80 e 120 CV, cui si aggiungeranno più avanti due versioni degli stessi propulsori potenziati a 100 e 140 CV. Grazie alle sinergie Renault-Nissan, vi si abbinano tre differenti trasmissioni: i cambi manuali a 5 e 6 rapporti e fra qualche settimana anche quello automatico-sequenziale Proactive per le versioni 1.6 e 2.0 16v.

Tre sono anche le tipologie di interni (Authentique, Dynamic e Privilège) coniugate con altrettanti livelli di equipaggiamento (Pack, Confort e Luxe) che non tralasciano nulla in termini di comfort e di sicurezza, a partire dai sei airbag, ai fari bi-xeno fino a tutti i dispositivi elettronici di assistenza alla frenata e di controllo delle qualità dinamiche della vettura. Inoltre a richiesta si può avere il sistema Pax di pneumatici anti-foratura della Michelin. I prezzi vanno da 17.150 fino a un massimo, tutto compreso, di

23.150 euro. Renault Italia conta di venderne 40mila nel 2004, in un anno pieno.

Costruita nello stabilimento Renault nel nord della Francia la Scenic II condivide le due linee della “piattaforma C” con la nuova Mégane Coupé-Cabriolet. Il ritmo produttivo è di 2500 vetture al giorno, una al minuto. Grazie alla flessibilità della piattaforma, sulla quale già ora oltre all'intera famiglia Mégane viene prodotta anche la Nissan Almera, nel 2004 è prevista una nuova versione della Scenic II, allungata di 25 cm. Si tratta della Scenic II a 7 posti che sarà commercializzata in Italia tra aprile e maggio.

Chi non ha bisogno di trasportare più passeggeri, bensì di contenere ulteriormente i già ridotti consumi di carburante (da 5,0 a 7,2 litri ogni 100 km) entro la fine di quest'anno potrà contare su una Scenic II con motore 1.6 16v già predisposta dalla Renault per l'uso del GPL.



11.000.000 di cittadini hanno votato Sì e migliaia si sono impegnati nella campagna referendaria

GRAZIE!

I diritti del mondo del lavoro continueranno ad essere al centro della nostra iniziativa unitaria nel Partito, nel centrosinistra, nelle istituzioni, nel Paese