



## LINEE GUIDA

### PER IL CENTRO DI ASCOLTO MOBBING E STALKING

#### 1. Premessa

Le violenze (mobbing, stalking e molestie sessuali) stanno diventando una pericolosa piaga sociale, o forse lo sono già diventate.

La UILPA è da oltre un decennio che si occupa **“attivamente”** di tali fenomeni attraverso la costruzione e la messa a punto di politiche di buone prassi. La **UILPA** è stata lungimirante – **è stata la prima organizzazione sindacale di categoria** – nell'affermare che l'efficacia e l'efficienza dell'azione amministrativa passa necessariamente attraverso il miglioramento dell'organizzazione del lavoro, quest'ultimo deve essere improntato al benessere organizzativo al fine di garantire il miglior apporto in termini di produttività, di prestazioni lavorative e di salute organizzativa.

Le politiche di buone prassi che la UILPA ha messo in campo sono state volte a prevenire gli episodi di violenza che possono accadere sul posto di lavoro; infatti nella tornata contrattuale del 2002 è stata prevista **l'introduzione dei Comitati paritetici sul fenomeno del mobbing**, quest'ultimo inteso come forma di violenza morale e/o psichica in occasione di lavoro, attuato dal datore di lavoro o da altri dipendenti nei confronti di un lavoratore o di una lavoratrice.

La legge 183/2010 ha modificato totalmente l'intento contrattuale del 2002 ed ha previsto che le pubbliche amministrazioni costituiscano **“al proprio interno i *“Comitati Unici di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (CUG)”* che sostituiscono, unificando le competenze in un solo organismo, i comitati per le pari opportunità e i comitati paritetici sul fenomeno del mobbing, costituiti in applicazione della contrattazione collettiva, dei quali assume tutte le funzioni previste dalla legge dai contratti collettivi relativi al personale delle amministrazioni pubbliche o da altre disposizioni (art. 57, comma 01).**

In Italia l'amministrazione pubblica è - o dovrebbe essere - il datore di lavoro esemplare; ciò si sostanzia necessariamente attraverso la costruzione di politiche sindacali volte al miglioramento dell'organizzazione del lavoro. Dagli studi nazionali ed internazionali sappiamo che un contesto di lavoro improntato al benessere organizzativo dei lavoratori e delle lavoratrici rappresenta l'elemento imprescindibile che garantisce il miglior apporto sia in termini personali che in termini organizzativi.

In tale ottica le violenze (mobbing, stalking e molestie sessuali) necessitano di un intervento ad hoc sia per le amministrazioni (si veda ad esempio l'introduzione dei CUG) che per i soggetti che quotidianamente subiscono azioni vessatorie, persecutorie, discriminatorie. Infatti per le prime sono necessarie anche iniziative di prevenzione volte a migliorare la vita lavorativa di tutti i lavoratori; per i soggetti-vittime sono necessarie azioni specifiche perché bisogna fornire loro delle risposte concrete attraverso il sostegno efficace, preciso e solido. Da questo punto di vista siamo convinti che il contributo significativo è dato dalla fondazione di luoghi formali di ascolto, di segnalazione volti a far venire a galla e a risolvere con risposte efficaci i disagi conseguenti al malessere organizzativo e psicologico e alle violenze subite sul posto di lavoro. Anche perché quando si verificano episodi di atti persecutori, di



discriminazioni, di mobbing, avviene un **triplo peggioramento**: il **primo** è un *deterioramento nel contesto relazionale organizzativo*; il **secondo** è una *modifica pervasiva nella psiche e nelle relazioni significative dei lavoratori*; il **terzo** è un *aggravio delle spese per il nostro paese*.

## 2. Il fenomeno del mobbing

Nel nostro paese si parla tanto del fenomeno del mobbing, ogni giorno si forniscono dati **sull'epidemiologia del fenomeno**: si parla di una percentuale che va dal 4 al 15% dei lavoratori che è stato – o sarà vittima di mobbing – nel corso della sua vita lavorativa. Addirittura un sondaggio dell'Unione Europea (Istituto ILO con sede a Dublino) ha affermato, intervistando telefonicamente gli abitanti dell'Unione Europea, che nel corso dell'anno 2000, l'8% dei lavoratori europei è stato vittima di mobbing sul posto di lavoro. In questa ricerca la percentuale che afferisce al nostro paese sarebbe del 4,2% a fronte del 16,3% della Gran Bretagna. Secondo questo sondaggio nei nostri posti di lavoro sarebbe presente un più alto livello di benessere organizzativo con pochissime azioni di mobbing.

### Sarà così?

La UILPA ha eseguito una ricerca epidemiologica nel 2002, basata su un metodo rigoroso scientifico, sui lavoratori della pubblica amministrazione di Roma. Gli enti esaminati sono stati:

- Agenzia delle entrate;
- Consiglio nazionale delle ricerche;
- Istituto di ricerca sulle acque;
- Istituto nazionale di previdenza per i dirigenti di aziende industriali;
- Istituto nazionale delle previdenza sociale;
- Istituto nazionale di ricerca per gli alimenti e la nutrizione;
- Istituto nazionale per studi ed esperienze di architettura navale;
- Istituto di studi e analisi economica;
- Istituto superiore di sanità;
- Istituto nazionale di statistica;
- Ministero degli esteri;
- Ministero per i beni culturali.

L'aspetto maggiormente innovativo – **nessuno in Italia lo aveva messo prima in evidenza così chiaramente come è risultato dai risultati della ricerca della UILPA** – risiede nella constatazione che i **maggiori predittori che agiscono come potenti fattori di rischio della dinamica del mobbing sono le relazioni interpersonali con i colleghi e con i superiori.** In questo periodo la UILPA sta svolgendo un'altra ricerca epidemiologica sul "benessere organizzativo". A breve saranno pronti i risultati.

Sulla **definizione del fenomeno** del mobbing in Italia c'è molta confusione: ciò è dovuto all'impiego di numerose teorie che vengono utilizzate per spiegare il fenomeno in questione. Per una maggiore esemplificazione riporto quelle che possono essere ritenute sostanziali ai fini della spiegazione del mobbing.



La **prima definizione** è quella riportata nel **CCNL Ministeri 2002-2005 del 28 febbraio 2003**: “ *il mobbing è una forma di violenza morale e psichica in occasione di lavoro - attuato dal datore di lavoro o da altri dipendenti – nei confronti di un lavoratore. Esso è caratterizzato da una serie di atti, atteggiamenti o comportamenti, diversi e ripetuti nel tempo in modo sistematico ed abituale, aventi connotazioni aggressive, denigratorie e vessatorie tali da comportare un degrado delle condizioni di lavoro, idoneo a compromettere la salute, la professionalità o la dignità del lavoratore stesso nell’ambito dell’ufficio di appartenenza o, addirittura, tale da escluderlo dal contesto lavorativo di riferimento*”.

La **seconda definizione**, che risulta essere molto simile, è quella riportata nella **rel. 142 della Corte Suprema di Cassazione il 10 novembre 2008**: “ *il termine mobbing designa un complesso fenomeno consistente in una serie di atti o comportamenti vessatori, protratti nel tempo, posti in essere nei confronti di un lavoratore da parte dei componenti del gruppo di lavoro in cui è inserito o dal suo capo, caratterizzati da un intento di persecuzione ed emarginazione finalizzato all’obiettivo primario di escludere la vittima dal gruppo*”.

Gli **atti che il mobbing** può assumere, secondo la Corte Suprema di Cassazione, sono molteplici e assumono diverse sfaccettature; nella relazione tematica è previsto un elenco preciso di atti:

- Pressioni o molestie psicologiche;
- Calunnie sistematiche;
- Maltrattamenti verbali ed offese personali;
- Minacce od atteggiamenti miranti ad intimorire ingiustamente od avviliti, anche in forma velata ed indiretta;
- Critiche immotivate ed atteggiamenti ostili;
- Delegittimazione dell’immagine, anche di fronte ai colleghi ed a soggetti estranei all’impresa, ente od amministrazione;
- Esclusione od immotivata marginalizzazione dell’attività lavorativa ovvero svuotamento delle mansioni seri disagi in relazione alle condizioni fisiche e psicologiche del lavoratore;
- Attribuzione di compiti esorbitanti od eccessivi, e comunque idonei a provocare;
- Attribuzione di compiti dequalificanti in relazione al profilo professionale posseduto;
- Impedimento sistematico ed immotivato all’accesso a notizie e informazioni inerenti l’ordinaria attività di lavoro;
- Marginalizzazione immotivata del lavoratore rispetto ad iniziative formative, di riqualificazione e di aggiornamento professionale;
- Esercizio esasperato ed eccessivo di forme di controllo nei confronti del lavoratore, idonee a produrre danni o seri disagi;
- Atti vessatori correlati alla sfera privata del lavoratore, consistenti in discriminazioni.

Le **azioni di mobbing** possono essere suddivise in **dirette o palesi**, quando i comportamenti vessatori da parte degli autori sono rivolti alla vittime e sono palesi; **indirette, sottili o silenziose**, quando le azioni vessatorie sono messe in atto in maniera subdola. Purtroppo la maggior parte delle azioni di mobbing sono del secondo tipo. Inoltre le azioni possono essere di **carattere disciplinare**, quando la vittima riceve richiami scritti ingiustificati; **logistiche**, se la vittima viene trasferita in un luogo di lavoro scomodo; **mansionali o paradossali**, se alla vittima vengono dati compiti e mansioni “strani”.

Per quanto riguarda le **tipologie delle azioni e dei comportamenti di mobbing** esse si suddividono in base alla **posizione e all’intenzione**. Per **il primo tipo (posizione delle tipologie del mobbing)** le tipologie possono essere di **tipo verticale**, se sono esercitate dai dirigenti su un sottoposto,



oppure dai sottoposti verso i dirigenti; **di tipo orizzontale**, qualora avvengono tra pari-grado. Per **il secondo tipo (intenzione)** possono essere classificate in **tipologie emozionali**, quando si verifica un'alterazione delle relazioni interpersonali; e in **tipologie strategiche**, se l'azienda mette in atto delle strategie vessatorie, dirette e/o indirette volte ad estromettere dal processo lavorativo uno o più lavoratori.

Esiste una fattispecie specifica caratterizzata dal demansionamento che può essere il prodromo di eventuali azioni mobbizzanti successive. **Il demansionamento** si verifica quando, ad esempio, la vittima è privata all'improvviso del personale che aveva sempre gestito e di ruoli per lei importanti, come quelli di gestione o di coordinamento di attività, quando viene spostata a fare cose non di sua competenza o, addirittura, privata di qualsiasi compito svolto in precedenza. Se il demansionamento si inserisce in un disegno persecutorio, gli orientamenti giurisprudenziali fanno riferimento all'illecito dovuto agli artt. 2103, 1087 e at. 32 e 41 della Carta Costituzionale, si verrebbe a creare una lesione alla dignità personale della vittima che si estrinseca in un dolore ed in una frustrazione sicuramente sanzionabile come mobbing.

Tali azioni mobbizzanti, con le loro diverse tipologie, portano con sé una scia di ripercussioni psicopatologiche per la vittima che le subisce quotidianamente. Se ci pensiamo un attimo in effetti le persone sottoposte a stress e a traumi ripetuti hanno conseguenze patologiche psichiche, somatiche, relazionali.

Per una maggiore chiarezza distinguiamo intanto le varie tipologie di eventi che possono verificarsi nella vita di ogni persona che lavora: ci sono **eventi** che possono essere definiti **neutri**, ovvero non arrecano problemi nell'omeostasi del soggetto; poi ci sono gli **eventi stressanti**, ovvero che provocano una reazione di adattamento del soggetto; in ultimo ci sono gli **elementi traumatici**, ovvero che risultano "estremi" che determinano effetti protratti nell'omeostasi dell'organismo.

Quando parliamo di mobbing facciamo riferimento necessariamente agli **eventi stressanti** e agli eventi traumatici. Il **termine stress**, deriva da **una parola latina "strictus"**, che significa **stretto**, successivamente il lemma fu ripreso da una **parola francese "étréce"** che indicava **una situazione stretta, o anche oppressione**. Lo stress è un concetto che indica tante cose finendo purtroppo per generare fantasie negative ed equivoci pervasivi. Viene utilizzata la parola stress per indicare sia i fattori stressanti (problematiche sul lavoro) che la reazione di adattamento, ovvero la risposta di un individuo ai fattori stressanti. **Lo stress è importante per l'individuo, non è possibile vivere senza stress**. Se non avessimo avuto lo stress come genere umano saremmo ancora nelle caverne: non avremmo superato lo stress della paura degli animali feroci, del freddo, ecc. ecc. Secondo il primo studioso dello stress – Hans Seley – **"la completa abolizione dello stress nell'individuo è la morte"**. In sostanza bisogna quotidianamente farci i conti e saperlo fronteggiare.

Lo **stress** si suddivide in **"eustress"**, ovvero lo stress buono, ovvero il giusto "carico di problemi" che un individuo può tollerare incrementando le prestazioni non provocando patologia; in **"distress"**, ovvero lo stress cattivo, cioè quello che provoca i maggiori scompensi psicopatologici, e poi esiste **lo stress allostatico**, ovvero la risposta di adattamento fisiologico allo stress acuto con cui l'organismo anticipa la richiesta che proviene dall'esterno. Tali modificazioni possiedono un significato adattivo, promuovono l'apprendimento e la crescita evolutiva, e favoriscono la sopravvivenza. Se **le richieste sono frequenti** vengono definite **"carichi allostatici"**. Esistono 4 tipologie di carichi allostatici: 1) provocazioni ripetute; 2) mancata abitazione alle provocazioni ripetute; 3) mancata conclusione della risposta dopo che la provocazione è cessata; 4) mancata espressione di una risposta adeguata alla



provocazione. Possiamo dire che costituisce uno **stressore** qualunque minaccia che si affaccia in un organismo e che per questo ha bisogno di una strategia di coping, ovvero le diverse modalità in cui il soggetto supera, attraverso attitudini cognitive (capacità di decodificare) e comportamentali (capacità di gestire) gli stressori. **Il coping può essere adattivo e non adattivo**, quest'ultimo fa riferimento al fatto che il soggetto non riesce a gestire la situazione stressante ciò dipende dalle competenze di problem-solving, capacità di controllo, e modalità di presentazione delle circostanze stressanti. La reazione da stress si suddivide in tre fase sequenziali: allarme, resistenza, esaurimento. Nelle **situazioni "ottimali"** quando si verificano "piccole grane quotidiane" la reazione da stress comporta una rapida attivazione e disattivazione del sistema nervoso centrale con l'emissione da parte del soggetto di risposte efficaci. **Nelle situazioni "non ottimali"**, quando si verificano sia **lo stress acuto che lo stress cronico**, si verifica una risposta inappropriata che potrebbe provocare una malattia.

Gli **stress acuti e cronici**, sono quelli che sono circoscritti nel tempo e nello spazio, sono quelli a cui siamo abituati a reagire efficacemente ed insieme il meccanismo evolutivo ci ha indotto ad evitarli. Le **situazioni stressanti estreme** provocano problemi disfunzionali psicologiche e psicofisiologiche.

Lo **stress lavorativo** sta ad indicare le reazioni a cui un individuo reagisce agli agenti stressogeni esterni e interni, cercando di farvi fronte attraverso strategie di coping, ovvero attraverso una serie di risposte funzionali alla situazione. Con il termine stress lavorativo si intendono le richieste lavorative inappropriate perché non sono adatti alle capacità, alle risorse e alle esigenze del lavoratore. Lo **stress lavorativo** poi si suddivide in **stress di tipo fisico**, l'esposizione continua a vibrazioni, rumore, odori, illuminazione, microclima, ecc. ecc.; **stress di tipo prestazionale**, rappresentato dai carichi di lavoro, dai turni, straordinari ecc. ecc; stress di tipo organizzativo, caratterizzato da ruolo, meccanismi di sviluppo della carriera, clima lavorativo ecc. ecc.; stress relazionale, caratterizzato da difficoltà relazionali.

Sugli **eventi traumatici [trauma in greco significa ferita]** possono essere generati da eventi vessatori. Se ritorniamo indietro nel corso del tempo possiamo riprendere le parole del padre della psicoanalisi S. Freud che nel 1895 scriveva che "qualsiasi esperienza che susciti una situazione penosa – quale la paura, l'ansia, la vergogna e il dolore fisico – può agire da trauma". Per Freud il trauma è "un'esperienza che nei limiti di un breve lasso di tempo apporta alla vita psichica un incremento di stimoli talmente forte che la sua liquidazione o elaborazione nel modo usuale non riesce, donde è giocoforza che ne discendano disturbi permanenti"

Le condotte mobbizzanti – che possono essere sia eventi stressanti che traumatici - influiscono negativamente sulla sfera psichica della vittima, causando ansia, paura destabilizzanti, chiusura emotiva. La letteratura scientifica nazionale ed internazionale riporta che il mobbizzato/a (con questo termine si intende la vittima delle condotte mobbizzanti) tende a sviluppare inizialmente dei disturbi psicosomatici, delle alterazioni dell'equilibrio socio-emotivo, e delle alterazioni dell'equilibrio psicofisiologico. Negli schemi seguenti vengono riportati le classificazioni dei disturbi e dei disturbi psicofisiologici che possono essere causati da condotte lesive e persecutorie da parte di alcuni lavoratori verso altri colleghi o colleghe.



### Disturbi psicopatologici

Disturbo post-traumatico da stress  
 Disturbo dell'adattamento  
 Disturbo acuto da stress

### Alterazioni equilibrio socio-emotivo

Stati di preallarme  
 Ossessioni  
 Isolamento

### Patologie psicofisiologiche

Disturbi del sonno  
 Disturbi della sessualità  
 Senso di oppressione  
 Cefalea  
 Vertigini  
 Disturbi gastro-intestinali  
 Tachicardia  
 Manifestazioni dermatologiche

### Disturbi del comportamento

Disturbi alimentari (anoressia e /o bulimia nervosa)  
 Disturbo da uso di sostanze  
 Aggressività

### Patologie psicosomatiche

#### Apparato digerente

Brucciori di stomaco  
 Problemi gastrici  
 Ulcera

#### Apparato respiratorio

Mancanza di fiato  
 Problemi di respirazione  
 Senso di oppressione

#### Arti

Dolori muscolari  
 Senso di debolezza alle gambe  
 Sudorazione

#### Collo e spalle

Tremore  
 Cefalea muscolo-tensiva  
 Cervicale

#### Cuore

Mal di schiena  
 Infarto del miocardio  
 Palpitazioni

#### Occhi

Tachicardia  
 Annebbiamento della vista  
 Dermatosi

#### Pelle

Disturbi cutanei  
 Psoriasi



E' possibile che i sintomi descritti si organizzino in quadri sindromici principali che rappresentano le risposte psicopatologiche a condizionamenti e a situazioni esogene. I principali quadri sono il disturbo dell'adattamento e il disturbo post-traumatico da stress. Tali quadri patologici necessitano di una diagnosi medica e psicologica.

La personalità di ogni individuo sarebbe il risultato della interazione di svariati, molteplici fattori che interagiscono continuamente con l'ambiente esterno. Da un punto di vista teorico la personalità viene definita come *"un'organizzazione di modi di essere, di conoscere e di agire, che assicura unità, coerenza, continuità, stabilità e progettualità alle relazioni dell'individuo con il mondo"*

In sostanza le condotte di mobbing possono creare pregiudizi psichici tali da ricondurre ad un danno biologico. In altre parole le azioni di mobbing si vengono a costituire, qualora siano stati accertati gli elementi oggettivi e soggettivi delle condotte mobbizzanti, come vere e proprie lesioni fisiche e psichiche. Il **danno biologico** *comprende tutte quelle violazioni all'integrità fisica e/o psichica della persona, che ne modifica in senso peggiorativo il modo di essere e che incide pervasivamente sulla sfera individuale del soggetto nelle sue manifestazioni di vita.* Infatti il **danno biologico**, suscettibile di accertamento psicologico e di verifica del nesso di causalità fra le azioni di mobbing e lo stato psicopatologico del lavoratore vittima di azioni di mobbing, comprende anche il **danno da vita di relazione**, *ovvero la riduzione della capacità sociale mediante la vita di relazione;* il **danno alla vita sessuale**, *la perdita e la riduzione della capacità di avere rapporti sessuali;* il **danno alla capacità lavorativa**, *lesione alla capacità di lavorare.* Un danno da tener presente è il **danno erariale**.

Nella normativa italiana esistono strumenti di tutela e di difesa nei confronti delle azioni vessatorie: nella tabella sono esplicitati.



Tabella n. 8: Normativa legislativa italiana  
Costituzione Italiana

Art.2	La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.
Art. 3	Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del Paese.
Art 4	La Repubblica riconosce a tutti i cittadini il diritto al lavoro e promuove le condizioni che rendano effettivo questo diritto. Ogni cittadino ha il dovere di svolgere, secondo le proprie possibilità e la propria scelta, un'attività o una funzione che concorra al progresso materiale o spirituale della società.
Art. 32	La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività, e garantisce cure gratuite agli indigenti. Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana.
Art. 35	La Repubblica tutela il lavoro in tutte le sue forme ed applicazioni. Cura la formazione e l'elevazione professionale dei lavoratori. Promuove e favorisce gli accordi e le organizzazioni internazionali intesi ad affermare e regolare i diritti del lavoro. Riconosce la libertà di emigrazione, salvo gli obblighi stabiliti dalla legge nell'interesse generale, e tutela il lavoro italiano all'estero.
Art. 36	Il lavoratore ha diritto ad una retribuzione proporzionata alla quantità e qualità del suo lavoro e in ogni caso sufficiente ad assicurare a sé e alla famiglia un'esistenza libera e dignitosa. La durata massima della giornata lavorativa è stabilita dalla legge. Il lavoratore ha diritto al riposo settimanale e a ferie annuali retribuite, e non può rinunziarvi.
Art. 37	La donna lavoratrice ha gli stessi diritti e, a parità di lavoro, le stesse retribuzioni che spettano al lavoratore. Le condizioni di lavoro devono consentire l'adempimento della sua essenziale funzione familiare e assicurare alla madre e al bambino una speciale adeguata protezione. La legge stabilisce il limite minimo di età per il lavoro salariato. La Repubblica tutela il lavoro dei minori con speciali norme e garantisce ad essi, a parità di lavoro, il diritto alla parità di retribuzione.
Art. 41, c.2	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. La legge determina i programmi e i controlli opportuni perché l'attività economica pubblica e privata possa essere indirizzata e coordinata a fini sociali.

#### Diritto civile

Art. 2043 c.c.	Divieto di cagionare ad altri un danno ingiusto mediante comportamenti dolosi o colposi
Art. 2049 c.c.	Responsabilità dei padroni e dei committenti
Art. 2087 c.c.	Obbligo per il datore di lavoro di adottare le misure atte a tutelare l'integrità fisica e morale dei lavoratori
Art. 2103 c.c.	Divieto di demansionamento del lavoratore
Art. 2104 c.c.	Diligenza del prestatore di lavoro
Art. 2105 c.c.	Obbligo di fedeltà
Art. 2106 c.c.	Sanzioni disciplinari
Art. 700 c.p.c.	Provvedimenti d'urgenza per evitare un pregiudizio imminente e irreparabile

#### Normativa sul lavoro

D.Lgs 81/2008	Tutela e sicurezza sul luogo di lavoro
D.Lgs 216/2003	Divieto di discriminazione sui luoghi di lavoro, tra cui molestie o altri comportamenti indesiderati aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una persona e di creare un clima ostile, degradante, umiliante ed offensivo

Il fulcro principale è rappresentato dall'art. 2087 del c.c. secondo la giurisprudenza di merito. Tale articolo è una norma aperta, e definisce il principio di autoresponsabilità dell'imprenditore, il quale "(...) è tenuto a porre in essere tutti quegli accorgimenti e le misure necessarie ad evitare il verificarsi di lesioni del bene primario del lavoratore come di ogni persona che è la salute e la sua integrità psicofisica (...)

Le azioni mobbizzanti di per sé, prese isolatamente non costituiscono mobbing, e hanno una disciplina giuridica ben precisa a cui si può riferire: il fatto grave che le fa diventare azioni vessatorie è la loro reiterazione per un arco temporale sufficientemente lungo, ed al contempo la loro





riconducibilità ad una logica unitaria, di attuazione di una vera e propria strategia comportamentale premeditata, tesa a colpire la vittima.

Per questo motivo il mobbing è un “legal framework”, altresì una cornice giuridica dove è possibile ricondurre ad unità tanti piccoli episodi che se considerati singolarmente non sarebbero colti nella loro portata globale lesiva ed illecita.

In Italia non esiste una legge quadro sul mobbing, a differenza di alcuni paesi europei; al contempo la giurisprudenza di merito è ricca di sentenze.

Dalle pronunce dei giudici di merito è stato possibile definire gli elementi soggettivi e oggettivi delle azioni vessatorie.

**Un’azione vessatoria diventa un mobbing vero e proprio quando la condotta mobbizzante presenta alcuni elementi oggettivi e soggettivi.**

**Gli elementi oggettivi delle azioni vessatorie sono:**

- la reiterazione delle azioni nel tempo, la sistematicità delle azioni e la progressiva intensità delle azioni;
- il persecutore abbia la coscienza e la volontà di aggredire, di disturbare e di svilire la vittima (intenzionalità).

**Gli elementi soggettivi delle azioni vessatorie sono:**

- a causa degli elementi oggettivi delle azioni vessatorie si verifica, all’interno della psiche, della vittima oggetto di tali condotte lesive della dignità umana, quadri psicopatologici che incidono sulla propria integrità psico-fisica, sul proprio funzionamento globale, sul proprio modo di relazionarsi con gli altri significativi (colleghi di lavoro, familiari, partner, figli, amici e conoscenti), ovvero il danno biologico.

**Un quadro identificativo e diagnostico del mobbing poggia essenzialmente su due elementi principali:**

- La quantità delle azioni persecutorie, ovvero è condizione necessaria la frequenza delle azioni, la loro reiterazione nel tempo;
- La idoneità lesiva di tale azioni, ovvero l’azione vessatoria deve incidere negativamente e pervasivamente sui diversi piani della salute e della professionalità.

**Per potere accertare una situazione di mobbing è necessario :**

- L’esistenza di una serie di condotte moleste protratte per un certo periodo di tempo;
- Esistenza di un pregiudizio al lavoratore;
- Esistenza di un nesso causale tra il danno e la prestazione lavorativa;
- Preventiva conoscenza o conoscibilità da parte del datore di lavoro della situazione di rischio causativa del danno, oppure imputabilità in capo ai dipendenti del datore di lavoro delle condotte mobbizzanti;
- Mancato assolvimento, da parte del datore di lavoro, della prova di aver fatto tutto per evitare il danno.



## 2. Il fenomeno dello stalking

Il fenomeno dello stalking etichetta una noxa di comportamenti persecutori che sono stati oggetti di studi psicologico-sociali e criminologici già dall'inizio del 1900.

Il lemma stalking è riferito all'articolo 612 bis del codice penale introdotto dalla legge 23 aprile 1009, n. 38 **“Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 23 febbraio 2009, n. 11, recante misure urgenti in materia di sicurezza pubblica e di contrasto alla violenza sessuale, nonché in tema di atti persecutori (GU N. 95 del 24-04-2009)”**. In altre parole il legislatore ha utilizzato i termini “atti persecutori” anche perché la parola stalking a riferimento all'esperienza giuridica dei paesi di common-law.

Definire lo stalking da un punto di vista psicologico risulta arduo perché esso rappresenta tutta una serie di comportamenti complessi e sfaccettati che possono essere visti attraverso un continuum che va da una serie di atti accettati socialmente e psicologicamente, e, pertanto considerati normali, ad una serie di atteggiamenti e azioni che assumono un carattere di pervasività, persistenza, e dolo nel tempo che devono essere attenzionati dalla nosografia clinica.

Da un punto di vista psicologico lo stalking non è una categoria diagnostica nosografica bensì è una etichetta comportamentale utilizzata a fini descrittivi per designare una condizione di personalità o una patologia psicopatologica dello stalker e della vittima.

La parola inglese **stalking** deriva dal lemma stealcian che indica: “camminare furtivamente”, “avvicinamento della selvaggina con cautela rimanendo nascosti, appartarsi”. Tipico esempio è stalking horse, che in origine era riferita alla tecnica di nascondersi dietro ad un cavallo per avvicinarsi alla preda facendosi coprire dalla figura o dall'odore dell'animale. In altri termini il lemma stalking sta ad indicare “avvicinare furtivamente la preda (selvaggina) o il nemico (militarmente)”; “avvicinarsi quattro quattro”. Dal punto di vista etimologico in inglese ci si riferisce alla tecnica di caccia ai leoni, alle jene, e ai coccodrilli. La traduzione italiana è indicata con i termini di “caccia di posta” e “caccia di braccatura”. In senso figurato e familiare con il termine stalking si indica “assillare, inseguire, molestare, braccare, ricercare, seccare, disturbare, perseguitare, rompere le scatole, fare qualcosa di nascosto”. In questa sede le parole stalking e atti persecutori verranno utilizzate per designare lo stesso tipo di comportamenti.

Nella consapevolezza della complessità del fenomeno dello stalking può essere interessante evidenziare in un'unica definizione alcuni punti nodali dello stalking.

Lo **stalking** è un comportamento patologico caratterizzato da ripetute persecuzioni, molestie, minaccia di aggressione o aggressione verso una vittima precisa. Le azioni messe in atto dallo stalker verso la vittima possono essere ripetute, intrusive di sorveglianza e di controllo, di ricerca di contatto e comunicazione. Lo stalker può avvalersi di svariati mezzi come telefonate, lettere, e-mail ecc, può seguire la vittima o tenere la sua residenza sotto sorveglianza, ordinare merci o oggetti a nome della vittima, inviare materiale indesiderato ecc. La vittima percepisce tali comportamenti persecutori come intrusiva ed indesiderata e producono paura nella vittima. Le vittime vanno incontro ad una gamma di rischi che



*includono non solo l'aggressione, ma una persecuzione persistente e ricorrente, accompagnata da vari gradi di danno psicologico e sociale.*

Sul comportamento persecutorio ci sono alcuni miti che vanno confutati perché solo un atteggiamento realistico e disincantato può favorire una cultura della prevenzione e può creare nuove forme di tutela che passino per una maggiore consapevolezza da parte di tutti.

Generalmente si pensa che ignorando il comportamento persecutorio lo stalker non lo metterà più in atto tanto le azioni vessatorie possono essere al contempo moleste, fastidiose ma non sono pericolose e illegali. Si è anche portati a pensare che se la vittima si “confronta” con il proprio persecutore può trovare modalità per indurre quest'ultimo a porre fine al suo comportamento vessatorio.

Ebbene tutto ciò non è vero!

Gli atti persecutori – sono illegali - possono mutare in comportamenti pericolosi, molesti e violenti; tanto è vero che 3 donne su 4 uccise dai propri compagni precedentemente avevano subito comportamenti persecutori dagli stessi e in taluni casi esse si erano confrontate con i propri persecutori.

La definizione sopracitata traslascia ogni riferimento alla qualificazione giuridico-penale del fenomeno mentre è centrata su alcuni aspetti specifici: a) l'aspetto patologico; b) la componente intrusiva tipica degli atti persecutori; c) il vissuto psicologico della vittima. Questo ultimo punto ( c ) merita alcune precisazioni perché porta ad uno spostamento della definizione del fenomeno dall'oggettività di un comportamento alla soggettività del vissuto psicologico da parte della vittima. E' facile delineare i singoli comportamenti persecutori (telefonate, spiare, seguire ecc.) mentre è molto più difficile diagnosticare gli stessi comportamenti attraverso la percezione della vittima; in quanto tali atti persecutori possono rappresentare relazioni bilaterali di tipo ambivalente e/o co-dipendente.

Tale definizione mette in luce tre caratteristiche specifiche che la letteratura ha delineato: a) un persecutore; b) una serie ripetuta di comportamenti; c) una vittima. Il persecutore (o stalker) individua una vittima nei confronti della quale sviluppa un'intensa polarizzazione ideo-affettiva; le azioni devono avere la caratteristica di essere intrusive e ripetute; la vittima deve necessariamente percepire tali azioni come intrusive, intense e sgradite con un senso pervasivo di angoscia, paura e minaccia per la propria incolumità.

Per poter identificare una situazione di stalking è necessario che si verifichino contemporaneamente alcune condizioni (**dolo, reiterazione e conseguenze psicopatologiche nella vittima**): **la condotta persecutoria deve essere al contempo volontaria e dolosa, ripetuta e prolungata nel tempo, malevola deve essere presente una reale minaccia di violenza psichica o fisica.**

**Specificamente: Il comportamento persecutorio deve essere volontario, cosciente e mirato.** Il persecutore intende tenere tale comportamento ed è consapevole dell'identità della vittima, altresì il persecutore prevede di ottenere effetti precisi sulla vittima prescelta dai suoi atti. Il comportamento persecutorio deve essere ripetuto e/o prolungato nel tempo. Le azioni persecutorie devono essere reiterate nel corso del tempo, ovvero la persecuzione non deve essere inferiore ai 30 giorni e con almeno 10 episodi ed azioni manifeste. Il comportamento persecutorio è malevolo. Il fine del persecutore non è legittimo; il persecutore deve essere altresì consapevole dei comportamenti “illeciti” che mette in atto. La minaccia di violenza fisica deve essere reale.



Gli elementi caratteristici del comportamento persecutorio è che esso non è un reato di evento bensì di comportamento; gli atti persecutori deve verificarsi in un arco di tempo ben preciso: la persecuzione non deve essere inferiore ai 30 giorni e le azioni manifeste devono verificarsi almeno 10 volte in episodi diversi fra loro.

**Qual è la distinzione fra il comportamento normale e quello persecutorio?** Il comportamento "normale" si verifica quando un soggetto che cerca di stabilire una relazione affettiva, sessuale, lavorativa, con qualcuno risponde in maniera congrua al riscontro relazionale-psicologico dell'altra persona. Se, infatti, riceve risposte negative alle sue richieste, comprende che l'altro soggetto non ha lo stesso interesse. In questa fase se il soggetto insiste nei propri atteggiamenti di stabilire una relazione non percependo il rifiuto dell'altro dà inizio ad una "condotta di stalking".

Quando finisce una relazione è "normale" che il soggetto "abbandonato" si senta turbato ricercando di ristabilire la relazione andata perduta. La maggior parte delle persone abbandonate sono in grado in un lasso di tempo di circa 2 -3 settimane di accettare la fine di una relazione. Successive richieste di avvicinamento non corrisposte diventano "comportamenti di stalking".

Il comportamento normale non produce ansia o paura come scopo principale quel effetto secondario nelle vittime come avviene nel comportamento persecutorio.

Il comportamento normale non dura molto tempo mentre nel comportamento persecutorio i tentativi possono protrarsi per anni.

Il decreto legge 23. Febbraio 2009 n. 11 convertito con modifiche in Legge n. 38 del 23.04.2009, e recanti "**Misure Urgenti in materia di sicurezza pubblica e di contrasto alla violenza sessuale, nonché in tema di atti persecutori**" al Secondo Capo (artt. 7-12) prevede le "**Disposizioni in materia di atti persecutori**" che, ha apportato modifiche al codice civile ed al codice penale. Il primo dei suddetti articoli, il n. 7, introduce la nuova fattispecie delittuosa inserendo nel codice penale l'art. 612-bis c.p. (atti persecutori).

L'art. 612 -bis c.p. (atti persecutori) recita: "*Salvo che il fatto costituisca più grave reato, e' punito con la reclusione da sei mesi a quattro anni chiunque, con condotte reiterate, minaccia o molesta taluno in modo da cagionare un perdurante e grave stato di ansia o di paura ovvero da ingenerare un fondato timore per l'incolumità propria o di un prossimo congiunto o di persona al medesimo legata da relazione affettiva ovvero da costringere lo stesso ad alterare le proprie abitudini di vita*".

La pena e' aumentata se il fatto e' commesso dal coniuge legalmente separato o divorziato o da persona che sia stata legata da relazione affettiva alla persona offesa. La pena e' aumentata fino alla metà se il fatto e' commesso a danno di un minore, di una donna in stato di gravidanza o di una persona con disabilità di cui all'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104, ovvero con armi o da persona travisata."

In sostanza, il reato presuppone

- 1) cagionino un perdurante e grave stato di ansia e di paura;
- 2) ingenerano un fondato timore per l'incolumità della persona offesa o di un suo prossimo congiunto o a persona alla medesima legata da relazione affettiva;
- 3) costringano la persona offesa ad alterare le proprie abitudini di vita .



L'art. 612 bis c.p. trova applicazione solo a queste condizioni: *“perché possa correttamente identificarsi una condotta riconducibile al reato di stalking occorre che i comportamenti, minacciosi o molesti, siano ripetuti nel tempo. Il singolo episodio, tanto di minaccia che di molestia può, qualora ne ricorrano i presupposti, integrare singole fattispecie criminose, ma non la condotta ora in esame, per la quale è richiesta la ripetitività”*.

Ai sensi della nuova disciplina, il reato di atti persecutori è punibile a querela della persona offesa. La querela è l'atto mediante il quale il soggetto che si ritenga vittima richiede all'Autorità Giudiziaria di procedere nei confronti dell'autore del reato per la sua punizione. In particolare occorre ivi descrivere, con la maggior precisione possibile tutti gli episodi di minacce o molestie ripetute che abbiano procurato un perdurante stato ansia o paura ovvero un fondato timore per incolumità della vittima o di un suo prossimo congiunto o di persona alla medesima legata da relazione affettiva ovvero da costringere il maltrattato ovvero il minacciato ad alterare le sue abitudini di vita. La querela è proponibile entro sei mesi, decorrenti dalla cessazione delle molestie o delle minacce.

*La nuova norma ha introdotto anche l'istituto dell'ammonimento: “ Fino a quando non è proposta querela per il reato di cui all'articolo 612 -bis del codice penale, introdotto dall'articolo 7, la persona offesa può esporre i fatti all'autorità di pubblica sicurezza avanzando richiesta al questore di ammonimento nei confronti dell'autore della condotta.*

*La richiesta è trasmessa senza ritardo al questore”*.



### 3. La molestia sessuale

Molestia deriva dalle locuzioni latine “moles, molestia, molestus”, che significa massa, peso, carico, sforzo, difficoltà, pericolo, pena, quindi, indica “qualcosa che opprime, col suo peso, che è di peso e quindi gravoso e difficile da sopportare”, in altre parole gli antichi latini indicavano con questo termine “le cose che recano molestia, che mal si sopportano perché noiose, fastidiose, importune e spiacevoli”. E' il peso dell'odio di Cicerone: “molem invidiae sustinere”. Continua Tacito: “pronto a seguirli con il grosso delle sue forze”, “tota mole belli secuturus”. Nell'accezione di sforzo, difficoltà, pericolo e pena Virgilio dice: “tanto arduo era - tantae molis erat”. Per Livio: “haud magna mole - senza grande fatica”. Dante nella Divina Commedia dice: “la tua loquela ti fa manifesto di quella nobil patria natio alla qual forse fui troppo molesto”. Etimologicamente la parola molestia indica pena, cruccio, molestia, fastidio, imbarazzo. Sono le noie e i fastidi di Cicerone “molestias suscipere - tirarsi addosso noie”, “abducere se a molestiis - liberarsi, svagarsi dai fastidi”, “molestiam alicui exhibere - dare fastidio a uno”, “molestiam afferre - arrecare fastidio”. Sempre con questo significato Terenzio scrive: “molestiam extenuare - diminuire il fastidio”. Molestus significa pesante, penoso, difficile, fastidioso, dannoso, spiacevole, disgustoso. Cicerone scrive “nisi molestum est - se non ti spiace”, “molestum est carere - è spiacevole esser privo”, “est molestum quod existunt - è un gran male che sorgano”, “molesta veritas, sed obsequium multo molestius- la sincerità è fastidiosa, ma l'adulazione molto di più”, “otium tibi molestum est - l'ozio è pericoloso per te”. Secondo il poeta latino Catullo “molestus es- mi dai noia, lasciami in pace”. Molestia presuppone una sensazione incresciosa di pena, di tormento, di incomodo, di disagio, di irritazione, provocata da persone o cose e in genere da tutto ciò che produce un turbamento del benessere fisico o della tranquillità spirituale. Il verbo molestare compare nel medioevo e significa recar molestia, dar noia, fastidio. E' la bufera infernale che travolge i lussoriosi nella Divina Commedia di Dante: “voltando e percuotendo li molesta”. L'enciclopedia Treccani definisce il lemma “molestare” in questo modo: “impedire la prosecuzione tranquilla di un'azione, lo svolgimento normale di un'attività (lo stesso senso che disturbare ma con interventi più pesanti). In questa accezione Tasso dice: “a lor né i prandi mai turbati e rotti né molestate son le cene liete”. L'enciclopedia Treccani affida alla giurisprudenza il compito di definire il lemma molestia: “ogni atto che comporti menomazione o soppressione del potere di godimento spettante al titolare di un diritto”. Il vocabolario Zingarelli (1988: 1179) definisce così il lemma molestia: “noia, fastidio, incomodo [...], atto che reca danno o disturbo [...], azioni di disturbo per ostacolare l'attività del nemico”.

Nelle varie definizioni della parola molestia che abbiamo preso in considerazione, si rileva la sensazione di noia, fastidio, l'azione di disturbo, la soppressione del potere di godimento ecc. In un senso più specifico, la molestia sessuale è un comportamento “tedioso” e “fastidioso” che coinvolge le potenzialità psico-fisiche della vittima e dell'autore.

Nelle disposizioni comunitarie si intende per molestie sessuali ogni comportamento indesiderato a connotazione sessuale o qualsiasi altro comportamento basato sul sesso che offenda la dignità delle donne e degli uomini nel mondo del lavoro ivi inclusi atteggiamenti male accetti di tipo fisico, verbale o non verbale.

Secondo il legislatore europeo caratteristica distintiva delle molestie sta nel fatto che si tratta di un atto indesiderato da parte di chi lo subisce e che spetta al singolo individuo stabilire quale



comportamento egli possa tollerare e quale sia da considerarsi offensivo. E' un fenomeno che colpisce di preferenza le donne e il molestatore non è un individuo socialmente deviato.

Generalmente le azioni sono:

- situazioni apparentemente casuali o amichevoli;
- apprezzamenti verbali;
- sguardi insistenti;
- battute pesanti ed allusive;
- linguaggio verbale e scurrile;
- inviti pressanti e richieste implicite ed esplicite anche di rapporti sessuali con promesse varie di carriera.

Il codice di condotta dell'ISTAT classifica le seguenti tipologie di azioni moleste:

- richieste esplicite o implicite di prestazioni sessuali o attenzioni a sfondo sessuale non gradite e ritenute sconvenienti e offensive per chi ne è oggetto;
- minacce, discriminazioni e ricatti, subiti per aver respinto comportamenti a sfondo sessuale che incidano, direttamente o indirettamente, sulla costituzione, lo svolgimento o l'estinzione del rapporto di lavoro e la progressione di carriera;
- contatti fisici fastidiosi e indesiderati;
- apprezzamenti verbali offensivi sul corpo e sulla sessualità;
- gesti o ammiccamenti provocatori e disdicevoli a sfondo sessuale;
- esposizione nei luoghi di lavoro di scritti, immagini, oggetti che alludono al sesso o di materiale pornografico;
- scritti ed espressioni verbali denigratori e offensivi rivolti alla persona per la sua appartenenza a un determinato sesso od in ragione della diversità di espressione della sessualità;
- ogni altro comportamento a sfondo sessuale lesivo della dignità della persona.

Un aspetto importante è costituito dalla necessità di diagnosticare una molestia vera e propria differenziandola da un normale corteggiamento. Se intendiamo per molestia sessuale ogni comportamento indesiderato a connotazione sessuale per fare una diagnosi di questo comportamento dovrebbero esserci tre specifiche condizioni:

**Mananza di reciprocità:** la molestia sessuale è un atto o un comportamento "indesiderato" dalla persona cui è rivolto, quindi si differenzia da altri comportamenti di tipo amicale, di corteggiamento, di ironia proprio per la mancanza di reciprocità:

- Presenza di disagio nel destinatario: la molestia genera nella vittima emozioni sgradevoli, offensivi e umilianti;
- Persistenza nella condotta molesta: la condotta molesta, nonostante i segnali di rifiuto e di disagio espressi dalla vittima, viene posta in essere. La reazione della persona molestata può essere:
  - perdita della tranquillità a vivere nel luogo di lavoro;
  - un continuo stato di ansietà e di insicurezza;
  - insorgere di disagio psicologico;
  - fenomeni di rifiuto sul lavoro con ricorrente assenze per malattia.



Nel codice civile esiste lo strumento di tutela e di difesa che è rappresentato dall' art. n.2087; nel codice penale è presente l'art. n.660; nella legislazione esistono le norme legislative: n.300/70 e n.125/91.

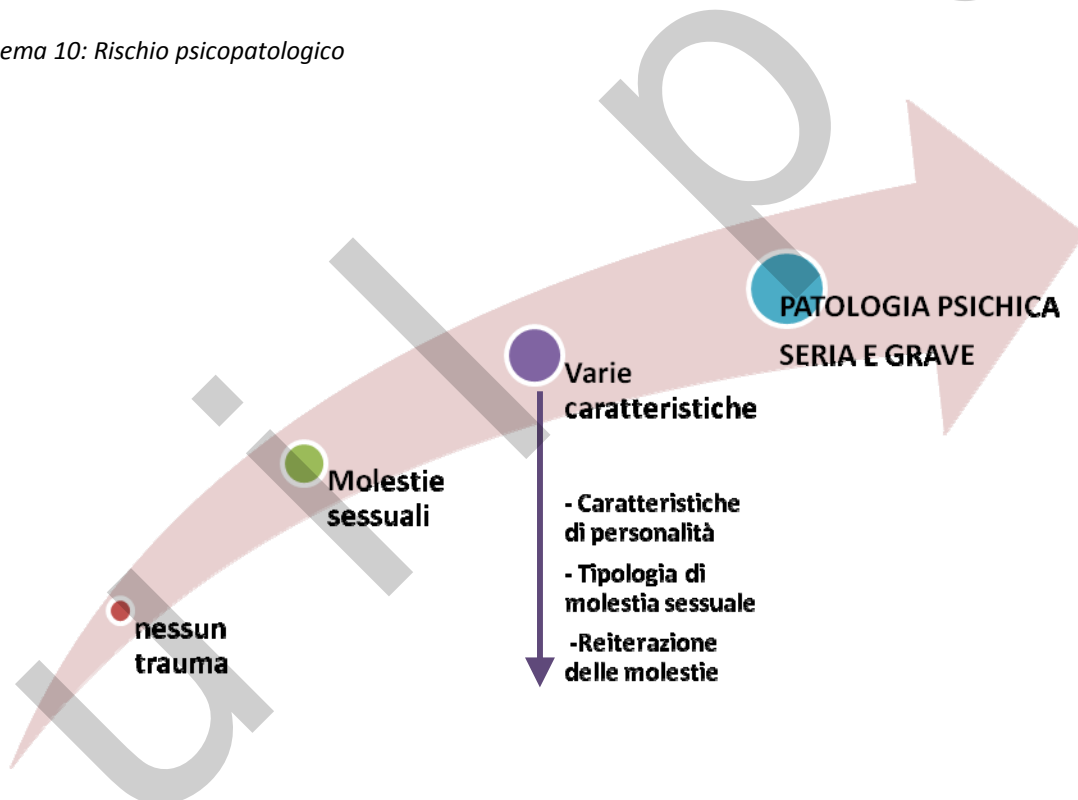
Esiste una differenza principale fra il mobbing e la molestia, ovvero che la molestia non è per sua natura abituale, essendo sufficiente una sola azione di disturbo o molestia.

Un evento traumatico, come è l'aver subito molestie sessuali, irrompe pesantemente e può creare una ferita – ricordo che trauma in greco significa ferita – nell'apparato bio-psico-sociale della vittima.

Le conseguenze bio-psico-sociali delle molestie sessuali possono essere gravissime. Tali conseguenze sono da mettere in relazione alla struttura di personalità della vittima e alle sue capacità di coping. E' importante anche analizzare l'ambiente lavorativo, qualora esso fosse ostile, aumenterebbe il rischio di una patologia psichica seria e grave nei confronti della vittima.

Nella letteratura scientifica viene messo in evidenza che l'esposizione ad eventi traumatici di tipo interpersonale, come sono le molestie sessuali, è correlata con una alta incidenza di disturbi psicopatologici .

Schema 10: Rischio psicopatologico







#### 4. Il centro di ascolto

Il centro di ascolto mobbing e stalking UILPA sono organizzati e gestito a livello nazionale dalla responsabile nazionale UILPA – Maria Grazia Gramaglia e dalla Responsabile UIL del mobbing e dello stalking – Psicologa Dr.ssa Alessandra Menelao.

Il centro di ascolto ha una funzione di aiuto con uno specifico protocollo di intervento nei confronti dei lavoratori che hanno subito azioni “violente” all’interno dei posti di lavoro.

**Le linee guida hanno un carattere generale e contengono indicazioni generali; ogni situazione è specifica e riguarda i singoli coordinamenti e le singole persone.**

#### **PROTOCOLLO DI INTERVENTO PER I LAVORATORI CHE HANNO SUBITO VESSAZIONI (MOBBING, STALKING E MOLESTIE)**

- a. **Nella prima fase**, la responsabile del centro assieme alla psicologa, dopo essere stati contattati via mail o via telefono dal lavoratore, prendono un appuntamento ad hoc per “ascoltare attivamente” il lavoratore. In questo appuntamento il lavoratore compilerà una scheda specifica. L’ascolto attivo è fondamentale in quanto la vittima dopo aver subito azioni violente si trova in uno stato psichico di fragilità e di vulnerabilità psicologica per cui potrebbe avere difficoltà a esporre in maniera chiara il suo problema specifico.
- b. **La seconda fase** è fondamentale perché in Italia come si è detto precedentemente nei casi di violenza (mobbing, stalking, molestia) il peso della raccolta delle prove è collocato “sproporzionatamente” sulla vittima che, ovviamente, non è preparata a fornire prove probanti. Questa fase serve, quindi, a mettere in ordine tutte le azioni che sono state commesse e che possono essere provate. Si chiede al lavoratore di portare un “diario delle azioni violente” in cui dovrebbero essere specificate.
  - la reiterazione delle azioni nel tempo,
  - la sistematicità delle azioni
  - la progressiva intensità delle azioni;
- c. **La terza fase**, dopo che la responsabile del centro e la psicologa hanno vagliato ed esaminato assieme al lavoratore, la storia lavorativa delle azioni violente, si esegue una “diagnosi differenziale”, ovvero si distinguono concretamente le situazioni “reali” di violenza (mobbing, stalking, molestia) dalle situazioni che possono rientrare nelle “normali situazioni di disagio lavorativo” o dalle situazioni che attengono più alla sfera psicopatologica del lavoratore stesso. Nei casi in cui si tratta di un “normale disagio lavorativo” o “situazioni di vulnerabilità psicologica soggettiva” il centro di ascolto fornisce comunque aiuto. Nessun lavoratore viene lasciato da solo, a tutti forniremo un aiuto ed un supporto sindacale, psicologico e legale specifico. In questo incontro si possono pianificare le strategie di intervento più adeguate che possono essere così classificate:



- Risolvere la controversia attraverso la mediazione sindacale con il coordinamento sindacale presente nell'amministrazione o nell'ente
  - Sottoporre il lavoratore a perizia psicologica per valutare il danno biologico susseguente a episodi di mobbing, in sostanza si valuta il nesso di causalità fra le azioni vessatorie e gli episodi di mobbing
  - Sostegno psicologico al fine di superare lo stato psico-traumatico dovuto alle vessazioni
  - Mettere in atto un vero e proprio ricorso legale, ciò avviene nelle situazioni insanabili.
- d. **La quarta fase**, in accordo con il lavoratore, la responsabile del centro di ascolto prende contatto con il coordinamento specifico per vedere se è possibile risolvere la situazione attraverso il lavoro della "mediazione sindacale". Nelle situazioni insanabili o che sono arrivate ad un "punto di non ritorno" si potrà ricorrere alle vie legali. Per ricorrere alle vie legale, come è stato detto precedentemente detto, è necessario in maniera imprescindibile che ci siano gli elementi oggettivi e soggettivi delle azioni vessatorie, persecutorie e molestie. Il ricorso alle vie legali viene messo in atto sempre con l'accordo diretto del lavoratore, quest'ultimo potrà avvalersi della convenzione che la UILPA ha con i suoi legali.
- e. **La fase successiva, quinta**, riguarda il tutoraggio del lavoratore che consiste nel costruire ad hoc una serie di strategie e tattiche affinché il lavoratore riesca a superare lo stato pervasivo di prostrazione psicologica dovuto specificamente all'aver subito azioni violente. Ovviamente si forniscono anche degli aiuti specifici sindacali, ad esempio, la risposta ad eventuali lettere di contestazioni e di rimprovero.



## **PROTOCOLLO DI INTERVENTO PER I COORDINAMENTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

Il centro di ascolto della UILPA intende intervenire attivamente sulla diffusione di conoscenze attraverso azioni di sensibilizzazione in materia di mobbing, stalking e molestie sessuali.

Nello specifico gli interventi sono:

### **A. interventi al fine di evitare e ridurre al minimo l'esposizione ai diversi fattori di rischio attraverso la messa a punto di:**

- *Percorsi di formazione;*
- *Contrattazione collettiva;*
- *Codici etici di comportamento;*
- *Lavoro con le consigliere di fiducia e di parità.*

### **B. La mappatura di tutte le amministrazioni pubbliche che si sono dotate di strumenti specifici utili a prevenire ed intervenire nei confronti del malessere organizzativo e delle azioni vessatorie**

### **C. Creazione di un sito nel quale siano disponibili informazioni:**

- *Legislative, psicologiche, sindacali relative ai temi del mobbing, delle molestie sessuali e dello stalking;*
- *Raccolta di ricerche nazionali ed internazionali sui temi sopracitati;*
- *Raccolta di esempi di buone pratiche di contrasto a tali fenomeni.*
- *Ricerca all'interno delle amministrazioni pubbliche*

### **D. La collaborazione con i Comitati Unici di Garanzia.**

La UILPA da tempo si è occupata di costruire i comitati paritetici mobbing per questo non possiamo derogare il lavoro che nelle linee guida devono svolgere i comitati unici di garanzia (CUG): in tale ottica ci poniamo l'obiettivo di lavorare in continuità con i CUG.

Il centro di ascolto della UILPA assieme ai comitati unici di garanzia, seguendo le linee guida per il contrasto ai fenomeni di vessazione, molestia, e atti persecutori si pone i seguenti obiettivi propositivi, consultivi e di verifica:

#### **Le azioni di buone prassi degli obiettivi propositivi sono:**

- *Azioni che favoriscono le condizioni di benessere lavorativo e contrastino le condizioni di malessere organizzativo;*
- *Azioni positive come indagini di clima, costruzione di codici etici e di condotta idonei a prevenire e rimuovere situazioni di discriminazione e violenza sessuale, morale e psicologica nell'amministrazione pubblica di appartenenza.*

#### **Le azioni di buone prassi degli obiettivi consultivi sono:**

- *Progetti di riorganizzazione dell'amministrazione di appartenenza;*
- *Piani di formazione del personale;*
- *Criteri di valutazione del personale;*
- *Contrattazione integrativa.*

#### **Le azioni di buone prassi degli obiettivi di verifica sono:**

- *Esiti delle azioni di promozione del benessere organizzativo e prevenzione del disagio lavorativo;*
- *Esiti delle azioni di contrasto alle violenze morali e psicologiche nei luoghi di lavoro;*



- *Assenza di ogni forma di discriminazione, diretta o indiretta, relativa al genere, all'età, all'orientamento sessuale, alla razza, all'origine etnica, alla disabilità, alla religione o alla lingua, nell'accesso, nel trattamento e nelle condizioni di lavoro, nella formazione professionale, promozione negli avanzamenti di carriera, nella sicurezza del lavoro.*

**Ai sensi della Legge** sul Diritto di Autore (22.04.1941, n. 633),  
si fa espressamente divieto di usare: dati, immagini e  
informazioni ...