



*Questionario sulla conoscenza del
fenomeno del Mobbing*

A cura di

*Elisabetta Ceppi Ratti
Francesco De Ambrogi*



Questionario sulla conoscenza del fenomeno Mobbing:

una proposta di valutazione della conoscenza del fenomeno mobbing quale suggeribile azione positiva ai comitati paritetici preposti (c.d. Comitati Unici di Garanzia, ex art. 21 Legge 183/2010) finalizzata alla migliore personalizzazione delle attività di formazione e informazione [QISMEC-30].

a cura di

Elisabetta Ceppi Ratti¹, Francesco De Ambrogi^{1,2}

1 - Studio Associato ISMEC – Milano; ISMOB Centro Ricerche su Mobbing e Rischi Psico Sociali

2 – Studio Associato ISMEC; Università Cattolica del Sacro Cuore – Milano

Sommario 1. Introduzione. 2. La responsabilità contrattuale nella prevenzione al mobbing. 3. Il background teorico. 3.1 Formazione degli adulti: quali riferimenti? 3.2 Mobbing: alla ricerca di una definizione 4. La costruzione dello strumento. 5. Modalità di utilizzo dello strumento. 6. Note conclusive

1. Introduzione

Con il presente documento gli scriventi vorrebbero indurre i colleghi tutti, e più in generale coloro che a vario titolo si trovano a dover progettare attività di formazione sul tema della violenza morale in ambito lavorativo, a non sottovalutare come la presenza nei fruitori di false credenze sul fenomeno mobbing possa inficiare l'efficacia del percorso proposto.

Nello specifico nel proseguo sarà presentato un semplice strumento di rilevazione della conoscenza del fenomeno mobbing, il quale potrà essere di ausilio nella personalizzazione di percorsi di formazione e aggiornamento sul tema, che come noto costituiscono una delle azioni c.d. positive portanti demandate ai comitati paritetici preposti da contrattazione collettiva.

Da un punto di vista contenutistico si partirà con l'illustrare l'inquadramento normativo di sfondo per poi passare alla trattazione dei riferimenti teorici, quali gli aspetti della psicologia della formazione degli adulti; nonché gli elementi di psicopatologia del lavoro, dottrinali e giurisprudenziali rilevanti rispetto al tema trattato.

Seguirà quindi una descrizione del *modus operandi* utilizzato nella costruzione dello strumento, nonché le suggeribili modalità di utilizzo.

2. La responsabilità contrattuale nella prevenzione al mobbing

Come noto il fenomeno dello stress lavoro correlato è oggi regolato a livello comunitario dall'Accordo Europeo dell' 08 ottobre 2004 a sua volta ripreso a livello nazionale dal noto D. lgs. 81/08 e successive integrazioni e modificazioni, inerente la normativa a tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro che impone al datore di lavoro l'onere di valutare tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori, ivi compresi quelli collegati allo stress lavoro correlato, secondo i contenuti dell'Accordo Europeo dell'08 ottobre 2004.

Invero, il mobbing non è oggetto d'attenzione dell'Accordo Quadro del 2004. Tuttavia appare evidente che esso sia fonte, ex art. 2087 c.c., d'ineludibile responsabilità contrattuale. Quindi, se da un lato il D. lgs. 81/08 non cita in modo diretto il fenomeno del mobbing e l'Accordo Europeo del 2004 non riguarda né la violenza sul lavoro, né la sopraffazione (per i quali rimanda a contrattazione specifica), rimane il fatto che, in caso di dinamiche mobbizzanti, l'onere di comprovare, ai sensi del Codice civile, di aver assunto all'interno della sua impresa tutte le misure necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei suoi prestatori di lavoro, utilizzando "la miglior tecnologia disponibile", resta a carico del datore di lavoro.

Quindi se sotto un profilo tecnico i rapporti tra stress occupazionale e il costruito di mobbing risultano essere sostanziali e perversamente caratterizzati da una "biunivocità causativa"^[1] (i.e. così come elevati livelli di stress lavoro correlato aumentano la probabilità del verificarsi del mobbing, al pari la presenza di dinamiche mobbizzanti all'interno del contesto lavorativo aumento il livello di stress nei prestatori di lavoro) al contempo appare una forzatura tenere separati i fenomeni anche da un punto di vista normativo. Tale forzatura peraltro assume maggiore significato evidenziando come le parti sociali, nell'Accordo Europeo del 2004, riconoscendo che la violenza e le molestie sul posto di lavoro sono potenziali fattori di stress lavoro correlato, hanno posto le basi per la sottoscrizione del susseguente Accordo Quadro Europeo sulle molestie e la violenza sul luogo di lavoro del 26 aprile 2007.

In buona sostanza, prevenire il fenomeno della violenza morale in ambito occupazionale rientra a pieno titolo nell'ambito di applicazione della responsabilità contrattuale. Essa, infatti, pone a carico del datore di lavoro l'onere di attuare all'interno della sua impresa tutte le misure necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei suoi prestatori di lavoro, utilizzando la miglior tecnologia disponibile ex art. 2087 c.c..

In tale opera di profilassi, un ruolo sostanziale è giocato da alcune previsioni proprie di buona parte della nostra contrattazione collettiva[2] le quali, ben recependo quanto disposto dalla risoluzione del Parlamento Europeo del 20 settembre 2001 contro la violenza e le molestie morali nei luoghi di lavoro, prevedono l'attivazione di comitati paritetici competenti di cui vengono definiti con precisione composizione, modalità di funzionamento e compiti. Tra questi ultimi rientrano la formulazione di azioni positive in ordine alla prevenzione, idonei interventi formativi, il monitoraggio del fenomeno, nonché la definizione dei codici di condotta[3] con relativa nomina del consigliere di fiducia[4].

Per quanto concerne la pubblica amministrazione l'attenzione del Legislatore rispetto al tema della prevenzione al mobbing attraverso l'attivazione di strumenti di monitoraggio/gestione quali i comitati paritetici è andata poi in crescendo. Basti pensare alle recenti modifiche e integrazioni al D. lgs 165/2001 " Norme Generali sull'Ordinamento del Lavoro alle dipendenze delle Amministrazioni Pubbliche" ad opera della novella Legge 183/2010. La stessa nel dettagliare le *Misure atte a garantire pari opportunità, benessere di chi lavora e assenza di discriminazioni nelle pubbliche amministrazioni* arriva non solo ad affermare in modo esplicito come una delle finalità del succitato decreto sia realizzare la migliore utilizzazione delle risorse umane nelle pubbliche amministrazioni, ... garantendo pari opportunità ... nonché l'assenza di qualunque forma di discriminazione e di violenza morale o psichica ...; bensì a evidenziare la doverosità di attivazione di un Comitato unico di garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni" che sostituisce, unificando le competenze in un solo organismo, i comitati per le pari opportunità e i comitati paritetici sul fenomeno del mobbing.

3. Il background teorico

3.1 Formazione degli adulti: quali riferimenti?

Entrando nel merito di quanto demandato ai Comitati Unici di Garanzia è noto come una delle attività precipue cui gli stessi sono chiamati, in piena sintonia con quanto per altro previsto dal succitato Accordo Quadro del 27 aprile 2007, risulta essere *in primis* una capillare opera di informazione sul fenomeno finalizzata a sensibilizzare i datori di lavoro, i lavoratori e i loro rappresentanti al tema per poi, secondariamente, fornire loro un quadro di azioni concrete per individuare, prevenire e gestire le situazioni di molestie e violenza sul lavoro.

A riguardo pare agli scriventi come il momento dell'informazione sul fenomeno mobbing, al fine di rendere massima l'efficacia dell'intervento stesso, non possa non tenere in considerazione, in fase di micro progettazione, le caratteristiche intrinseche delle attività di formazione degli adulti. Non si può in altri termini misconoscere come la principale peculiarità che contraddistingue le attività di formazione e informazione nei luoghi di lavoro sia il fatto di andare ad interessare persone adulte per le quali il processo di apprendimento risponde a regole completamente diverse rispetto all'apprendimento in altre fasi di vita. Formare gli adulti si concretizza di fatto nel lavorare contro le resistenze, bandendo le raccomandazioni per attivare viceversa processi di convincimento quanto più possibile personalizzati. In linea generale per poter progettare adeguati percorsi formativi per soggetti adulti è dunque necessario tenere conto di alcuni fondamentali criteri, quali (M. Brusciagioni, 1997)[5]:

- l'adulto ha bisogno di percepire l'utilità di ciò che sta facendo, e quindi deve essere consapevole delle finalità dei percorsi formativi che gli vengono proposti;
- l'adulto ha un concetto di sé come persona autonoma con una propria esperienza lavorativa e di vita, per cui impara solo se si sente protagonista del processo di apprendimento che deve sempre nascere e integrarsi con l'esperienza già acquisita;
- è disponibile ad apprendere solo ciò che ha bisogno di sapere per rispondere a determinati problemi, e investe energia nella misura in cui ritiene che l'apprendimento possa aiutarlo a risolverli.

Fatto salvo quanto detto ai precedenti punti risulta quindi sostanziale e non meramente formale, al fine di garantire l'efficacia di un piano di informazione e formazione sul tema della violenza morale in ambito occupazionale, pianificare l'intervento non trascurando il livello di conoscenza del fenomeno nel gruppo di discenti.

Ciò detto, il questionario per la rilevazione della conoscenza del fenomeno mobbing nel proseguo presentato, dovrebbe dunque essere considerato un utile strumento operativo, ad uso e consumo dei Comitati Paritetici, che nella Pubblica Amministrazione indosseranno le nuove vesti, ex art. 21 Legge 183/2010, del Comitato Unico di Garanzia, per meglio personalizzare i propri percorsi informativi/formativi. Personalizzazione che per le ragioni appena esposte risulta essere attività fondamentale nel garantire il rispetto del principio di effettività di risultato, *dictat* quest'ultimo ben recepito dal nostro Legislatore in tema di oneri datoriali in termini formativi e informativi sui rischi occupazionali.

3.2 Mobbing: alla ricerca di una definizione

Prima di passare alla presentazione del questionario sulla rilevazione della conoscenza del fenomeno mobbing, è quindi necessario fare un breve inciso su cosa si debba intendere per mobbing dal punto di vista della psicopatologia del lavoro[6], punto di vista al quale anche chi rileva il suo scarso valore nell'individuazione della nozione giuridica di mobbing, non può non riconoscere come lo stesso "abbia avuto il meritorio ruolo di preparare gli operatori del diritto alla scoperta di questa nuova fattispecie di danno risarcibile"[7], senza contare che dal modo in cui sta evolvendo la giurisprudenza emerge con

sempre maggiore forza il suo peso vincolante nel definire il difficile discrimine tra una semplice situazione di conflittualità lavorativa e un caso di vera violenza morale in ambito occupazionale, ovvero sia del c.d. mobbing[8].

Tra le varie definizioni che sono state date al fenomeno piace ricordare quella tratta dal *Documento di Consenso* pubblicato da Gilioli e collaboratori nel 2001[9] e come tale rappresentate, in Italia, il primo contributo sul tema pubblicato su di una rivista scientifica dove il mobbing è descritto come *una forma di violenza psicologica, ripetuta in modo iterativo, con modalità polimorfe, ... quasi sempre con intenzionalità lesiva, ... con la finalità/conseguenza dell'estromissione del soggetto vittima dal posto di lavoro.*

Altra definizione, altrettanto “storica” è poi quella proposta da Harald Ege il quale nel 1996 con il suo testo *Mobbing*[10] ha avuto l’indiscusso merito di essere stato il primo a diffondere nel nostro paese, a livello divulgativo, la conoscenza del fenomeno da lui definito *come una situazione lavorativa di conflittualità sistematica, persistente ed in costante progresso in cui una o più persone vengono fatte oggetto di azioni persecutorie da parte di uno o più aggressori ... con lo scopo di causare alla vittima danni di vario tipo e gravità.*[11]

Per altro, è importante evidenziare come a fronte della complessità del costrutto qui trattato ogni definizione rischia di perdere di vista o poco considerare alcuni dei suoi elementi distintivi, diversamente ben apprezzabili dalla presa contezza dei criteri “diagnostico situazionali” che una storia lavorativa deve rispettare per poter essere ascrivibile ad una dinamica di mobbing.

Parlando di violenza morale sul luogo di lavoro è di fatto facile confonderla con un semplice stato d’insoddisfazione lavorativa: una persona può sentirsi mobbizzata quando in realtà è vittima di un altro genere di dis-stressor occupazionale, oppure, in alcuni casi, extralavorativo. Comunque, anche se la soggettività nell’interpretazione degli eventi può rendere difficile l’individuazione di una dinamica mobbizzante è altresì vero che esistono criteri di giudizio la cui soddisfazione permette di evidenziarne la presenza.

Nello specifico, i principali parametri necessari per un corretto riconoscimento di una dinamica mobbizzante sono[12]:

- *Contesto* - la violenza morale lamentata deve aver come contesto l’ambito occupazionale della sedicente vittima;
- *Frequenza* - risulta fondamentale che le riferite azioni ostili si verificino con sistematicità, quantificabile in “almeno qualche volta al mese”;
- *Durata* - la violenza morale deve essere attuata per un periodo temporale considerevole, convenzionalmente, definito pari ad almeno sei mesi, ovvero in casi in cui la sistematicità ed l’intensità delle azioni sia particolarmente forte anche inferiore (c.d. quick mobbing);
- *Dislivello tra gli antagonisti / Squilibrio di potere* - è necessario che tra i protagonisti del conflitto esista un dislivello di potere formale e/o informale;
- *Intento persecutorio / Direzionalità / Intenzionalità* - tra le diverse azioni vessatorie lamentate è obbligo potervi scorgere una strategia persecutoria che le legghi;
- *Tipologia di azioni / Multiformalità* - le azioni vessatorie subite tipicamente sono polimorfe, andando a colpire vari aspetti della persona;
- *Andamento secondo fasi successive / Escalation del fenomeno* - un meccanismo mobbizzante tende a procedere seguendo momenti evolutivi specifici[13].

In definitiva, se oggi tanta enfasi è data alla violenza morale sul lavoro è perché anni or sono colleghi del nord Europa hanno incominciato a prendere atto che molte tra le persone che si rivolgeva loro lamentando disagi clinicamente significativi a loro dire legati a situazioni lavorative avversative, riferivano nei fatti storie occupazionali che, pur nella loro diversità, sembravano possedere tratti comuni. Da qui l’inizio di studi più approfonditi e l’individuazione dei principali “criteri” che devono trovare soddisfazione per leggere una storia occupazionale come mobbing. In altri termini ciò che rende il mobbing tale è proprio la co-presenza di tali caratteristiche.

Che poi esistano in ambito lavorativo altri generi di situazioni dis-stressogene, alcune volendo anche più “lesive” e come tali giuridicamente altresì rilevanti non vi è alcun dubbio (es. molestia sessuale, demansionamento, licenziamento illegittimo, diffamazione, discriminazione sessuale o razziale, sovraccarichi lavorativi disumani, mancato adempimento delle prescrizioni della sorveglianza sanitaria, ecc.), ma per favore non chiamiamole mobbing perché niente hanno a che vedere con il costrutto in esame, al più lo possono precedere, seguire o affiancare costituendo importanti “aggravanti”.

In altri termini, se nell’ultimo decennio dello scorso secolo nel nostro Paese il problema era la mancanza di interesse per il fenomeno mobbing oggi, paradossalmente, a parere di chi scrive ci si trova di fronte al rischio concreto che una non conoscenza venga soppiantata da una visione mistificante secondaria da un lato all’impropria tendenza tutta italiana a gestire il fenomeno in termini di mera prevenzione terziaria, o per usare le parole di Cassito attraverso medico, farmaci, tribunale[14] e, dall’altro lato, alle complesse relazioni tra stress lavoro correlato e dinamiche mobbizzanti. Si pensi, per esempio, come di sovente nella valutazione di una situazione di mobbing quanto spesso venga confuso un possibile effetto (sindrome mobbing correlata) con la causa (situazione mobbizzante). Si vuole qui fare riferimento a una delle false credenze più diffuse in merito alla violenza morale sul lavoro, ossia quella che porta a considerare il mobbing alla stregua di un disturbo psichico quando per contro il mobbing di per se stesso non è una patologia individuale, ma al più una situazione lavorativa avversativa, la cui valenza pregiudizievole sullo stato di salute del prestatore di lavoro interessato è semplicemente una possibile e non ineludibile conseguenza.

4. La costruzione dello strumento

Partendo dalle premesse sopra esposte, al fine di costruire uno strumento per la rilevazione della conoscenza del fenomeno mobbing, si è evidenziata la necessità di lavorare non tanto in termini di misurazione soggettiva della presenza del fenomeno bensì in termini di livello di conoscenza del fenomeno sotto vari aspetti (giuridico, medico, etc.). Dunque, nella costruzione dello strumento è stato chiesto ad alcuni autorevoli conoscitori del fenomeno mobbing, appartenenti a diverse famiglie professionali e disciplinari, di fornirci un elenco di quali a loro dire potevano essere considerati i principali fraintendimenti che l'uomo della strada può avere nei confronti della violenza morale in ambito occupazionale. Infatti, come detto, la finalità di tale strumento è quella di rilevare le conoscenze/convincimenti errate al fine di meglio progettare interventi informativi e formativi.

In particolare sono stati consultati e si ringraziano per la cortese e gradita disponibilità:

- Dott.ssa Laura Barnaba – Psicologa, Addetta Servizio Prevenzione e Protezione del Ministero Infrastrutture e Trasporti, esperta c/o Commissione Consultiva Permanente per la salute e la sicurezza sul lavoro, ex vice Presidente del Comitato Paritetico sul fenomeno mobbing del Ministero Trasporti;
- Dott.ssa Monica Bertoncini – Magistrato in servizio presso il Tribunale di Bergamo con funzioni di Giudice del Lavoro, collabora con la rivista Responsabilità Civile e Previdenza nella redazione di Note a sentenza con specifico riferimento al tema trattato, collabora con la Formazione Decentrata del Consiglio Superiore della Magistratura nell'organizzazione di corsi di aggiornamento professionale per Magistrati;
- Avv. Silvia Bianchi – Giuslavorista presso il Foro di Milano, Socia Fondatrice e Consigliera dell'Associazione Forense "Camera d'Impresa" di Milano;
- Prof.ssa Paola Caiozzo – Professore dell'area Organizzazione & Personale della Scuola di Direzione Aziendale (SDA) dell'Università "Luigi Bocconi" di Milano, Professore a Contratto Università "Luigi Bocconi" di Milano, MBA della SDA dell'Università "Luigi Bocconi" di Milano;
- Dott.ssa Maria Grazia Cassitto – Psicologa, Psicoterapeuta, Consulente del "Centro Stress e Disadattamento Lavorativo, della Clinica del Lavoro "Luigi Devoto" di Milano, Professore a Contratto Università degli Studi di Milano, Facoltà di Medicina e Chirurgia;
- Dr. Renato Gilioli – Medico del Lavoro, Neuropsichiatra, già Direttore del Centro di Collaborazione con l'Organizzazione Mondiale della Sanità per la Medicina del Lavoro e l'Igiene Industriale, Clinica del Lavoro "Luigi Devoto" Milano;
- Dott. Alessandro Vitale – Psicologo, Psicoterapeuta, Presidente ISMOB, Centro Ricerche su Mobbing e Rischi Psico Sociali di Palermo.

Sulle indicazioni fornite, nonché sull'esperienza professionale degli scriventi, è stata stilata una prima versione del questionario comprendente 34 domande suddivise in 4 sottoscale definite dal punto di vista teorico, ovvero: la Scala G (10 Items) comprendente domande rispetto ai comuni fraintendimenti riguardanti aspetti giuridici del mobbing, la Scala P (8 Items) comprendente domande rispetto alla relazione mobbing-patologia, la Scala S (6 Items) comprendente domande rispetto alla relazione mobbing-stress, e la Scala N (10 Items) comprendente domande rispetto a fraintendimenti tra mobbing e altre situazioni lavorative avversative e non.

Il questionario QISMEC-34 è stato somministrato ad un primo piccolo campione di circa 28 soggetti comprendenti 6 esperti

Dr. Marco Tasca – medico specialista in medicina del lavoro,

Avv. Silvia Frati – giuslavorista in Milano,

Dr. Serena Navari – medico specialista in psichiatria,

Dott. Fabio Bernardi – Psicologo Psicoterapeuta, vice presidente ISMOB,

Avv. Corrado Isacchi – Giuslavorista in Roma,

Dott.ssa Lisa Cimmino, Psicologa, Psicoterapeuta, Medicina del Lavoro e Preventiva
Azienda Ospedaliero Universitaria Ospedale di Circolo – Fondazione Macchi, Varese

10 lavoratori impiegati nel settore privato e 12 lavoratori impiegati nel settore pubblico. Al termine della somministrazione è stato chiesto a tutti i partecipanti un feedback sulle singole domande al fine di individuare eventuali formulazioni poco comprensibili o ambigue o altre criticità.

Nonostante la cautela con cui deve essere considerato questo risultato vista la ristrettezza del campione utilizzato, già questa prima versione ha mostrato un buon potere discriminante tra rispondenti esperti e non. I soggetti esperti hanno infatti commesso, mediamente, meno di un terzo degli errori commessi dai soggetti non esperti.

In base ai riscontri ottenuti è stato possibile correggere o scartare alcune domande ed inserirne altre in base a considerazioni qualitative e teoriche. Quindi è stata redatta una seconda versione del questionario denominata QISMEC-30 suddiviso in 3 sottoscale, ovvero: Scala G (10 Items), Scala N (10 Items), Scala SP (10 Items).

In particolare le scale riguardavano:

- Scala G: Giuridica. Conteneva Items relativi a possibili fraintendimenti tra mobbing ed altre fattispecie giuridicamente rilevanti (ad esempio demansionamento, molestie sessuali, etc.);
- Scala N: Normalità. Conteneva Items relativi a possibili fraintendimenti tra mobbing ed altre situazioni lavorative che seppur potenzialmente disagiati possono contraddistinguere un "normale" contesto lavorativo;
- Scala SP: Stress-Patologia. Conteneva Items relativi a possibili fraintendimenti tra mobbing e patologia e tra mobbing ed altre situazioni stressogene in ambito lavorativo. Gli Items compresi in tale scala, seppur originariamente ipotizzati come suddivisibili in due scale distinte, sono risultati a seguito delle analisi qualitative di cui sopra, come "ascrivibili" ad una unica scala descrivibile come l'insieme delle errate convinzioni circa le relazioni tra mobbing e benessere soggettivo, sia in termini di possibile confusione tra il costrutto di mobbing e altre fonti distressogene (quindi di malessere) o anche tra il costrutto di mobbing e la sofferenza che da questo può derivare.

Questa seconda versione è stata somministrata ad un campione di 94 soggetti comprendente 61 impiegati nel settore pubblico. Contestualmente, è stato chiesto di indicare in una scala di tipo Likert da 1 a 5 il grado di conoscenza sul fenomeno mobbing che gli stessi rispondenti ritenevano di avere.

L'Analisi delle Componenti Principali ha confermato la bontà della struttura a 3 fattori prevista teoricamente. Bisogna comunque ricordare che pur non essendo il Questionario un vero e proprio Test e quindi non avendo una sostanziale necessità di dimostrare la validità del costrutto indagato così come altre forme di validità (si ricorda infatti che si tratta di un questionario di conoscenza di un fenomeno equivalente ad un quiz o a una prova di cultura), si è ritenuto comunque utile procedere alla analisi di cui sopra per affinare il più possibile lo strumento e testarne l'utilizzo sul campo sia in termini di intelligibilità, sia in termini di potere discriminante dei punteggi ottenuti nelle varie Scale.

Inoltre si è evidenziato come l'autovalutazione espressa sulla scala di tipo Likert sul grado di conoscenza del fenomeno mobbing correla in modo significativo con il punteggio finale ottenuto ($r = -.73^{**}$), mentre le correlazioni tra l'autovalutazione e le singole Scale sono rispettivamente: Scala G ($r = -.74^{**}$), Scala N ($r = -.22^*$), Scala SP ($r = -.61^{**}$)[15].

Anche in questo caso, il potere discriminante dello strumento sembra essere confermato. Infatti, tra il punteggio globale (ovvero il numero totale di errori commessi) mediamente ottenuto dai soggetti che si definiscono buoni conoscitori (punteggi 4 e 5 sulla scala di autovalutazione) e il punteggio globale ottenuto dai soggetti che non si definiscono buoni conoscitori del fenomeno (punteggi inferiori o uguali a 3 sulla scala di autovalutazione), il rapporto è quasi di 1 a 6. Per le altre scale i due gruppi si diversificano in modo netto anche se non omogeneo: rapporto di circa 1 a 3 per la Scala N, rapporto di circa 1 a 8 per la Scala G, rapporto di circa 1 a 5 sulla Scala SP. Tali risultati sono coerenti con la correlazione di cui sopra e sembrano indicare che, verosimilmente, coloro che ritengono di essere esperti sono probabilmente degli ottimi conoscitori degli aspetti giuridici e in misura minore degli aspetti relativi alla scala SP e ancor meno della scala N. Probabilmente, i soggetti coinvolti hanno l'idea che il fenomeno sia un problema di natura giuridica e ritengono che il conoscere bene questi aspetti significhi conoscere bene il problema mentre in realtà esistono altri aspetti estremamente importanti da loro sottovalutati e poco conosciuti.

Infine si tiene a ricordare che non esiste un campione normativo poiché non importa quale sia il punteggio medio del campione di riferimento o dalla popolazione generale, comunque l'obiettivo "previsto per legge" rimane l'aumentare il più possibile la consapevolezza del fenomeno, non l'adeguarsi a quanto "sanno mediamente gli altri". Quindi anche le considerazioni di cui sopra dovranno essere interpretate non come valutazioni della validità dello strumento, ma come esempio di possibili considerazioni che possono emergere da un corretto utilizzo dello stesso. Per esemplificare, per quanto riguarda il campione considerato nella seconda somministrazione, la sovrastima dell'importanza degli aspetti giuridici dovrebbe essere elemento centrale in un possibile percorso formativo perché, verosimilmente, tali soggetti potrebbero essere portati ad inquadrare in termini meramente giuridici il problema e quindi a reagire di conseguenza sottovalutando, ad esempio, tutte le altre possibilità di risoluzione della controversia.

5. Modalità di utilizzo dello strumento

Per un corretto utilizzo del questionario, prima di qualunque intervento diretto sui lavoratori, si raccomanda di effettuare una prima somministrazione nei confronti di tutti i soggetti che per posizione all'interno dell'organizzazione sono chiamati ad assumere un ruolo attivo nelle politiche di prevenzione al mobbing. Quindi ad esempio potrebbero essere coinvolti: Datore di lavoro, Dirigenti, Preposti, Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), Responsabile ed Addetti del Servizio di Prevenzione e Protezione, Medico Competente, Responsabile Risorse Umane, Responsabile Ufficio Legale, Rappresentati Sindacali, e ovviamente i membri del Comitato Unico di Garanzia. Tale prima somministrazione potrebbe essere propedeutica ad eventuali interventi di aggiornamento formativo sul succitato personale, che ovviamente per ruolo dovrebbe avere una conoscenza della tematica ancor più approfondita di quella auspicata in modo realistico per i lavoratori. Inoltre tale prima somministrazione dovrebbe avere valore di diffusione e condivisione dello strumento che si andrà poi ad utilizzare con i lavoratori e potenzialmente essere il momento idoneo per la personalizzazione dello strumento stesso rispetto alle esigenze e agli obiettivi organizzativi, aspetto questo cui si dirà nel proseguo.

Come detto, il questionario potrebbe, e dovrebbe, essere integrato con la rilevazione di altre variabili di pertinenza. Analogamente a quanto proposto nella versione originale riguardo all'autopercezione di quanto si conosca del fenomeno mobbing, potrebbero essere integrate altri Items come, ad esempio:

- Quanto penso sia diffuso il mobbing nella mia organizzazione?
- Quanto penso sia utile il Codice di Condotta adottato dal mio Ente nel prevenire il mobbing?

- Quanto penso sia utile il servizio della Consigliera di Fiducia nominata dal mio Ente nel prevenire il mobbing?

In aggiunta sarebbe auspicabile integrare quanto detto con alcune domande a risposta “Vero – Falso” che vadano a sondare la conoscenza da parte dei lavoratori su quanto già attuato dall’azienda come ad esempio:

- Nel mio Ente è attivo un Comitato Paritetico sul fenomeno mobbing?
- Nel mio Ente è stata nominata una Consigliera di Fiducia?
- Conosco il nominativo e le modalità per poter accedere al servizio della Consigliera di Fiducia?
- Nel mio Ente è stato redatto un Codice di Condotta?
- Conosco i contenuti e le procedure incluse nel Codice di Condotta adottato dal mio Ente?

L’inserimento di tali Items rende lo strumento personalizzabile per specifiche esigenze sia di esplorazione della situazione in fase di costituzione del Comitato Unico di Garanzia, sia in fase di valutazione dell’efficacia delle misure di informazione / formazione precedentemente attuate ai lavoratori o della percezione da parte dei lavoratori dell’efficacia del sistema di gestione.

In termini generali la modalità di somministrazione ideale dovrebbe prevedere una propedeutica presentazione delle finalità per cui si chiede la partecipazione dei lavoratori, nonché delle modalità di gestione dei dati che, in ogni caso, dovrebbe garantire l’anonimato. Sarà inoltre fondamentale strutturare la rilevazione in modo che sia assicurata una possibilità di tempo e di concentrazione adeguata. A titolo chiarificatore si potrebbe ipotizzare di riunire i lavoratori in un gruppo/i sufficientemente ampio/i, presentare oralmente a cosa serve il questionario, in che tipo di progetto è inserito (ad esempio, “stiamo progettando dei corsi di formazione che avverranno ... e prima si vuole utilizzare questo strumento per poter meglio decidere quali argomenti affrontare, etc.) e la modalità di gestione dei dati, con esplicitazione degli accorgimenti mirati a garantire l’anonimato dei rispondenti. Ovviamente, anche altre modalità possono essere adottate; ad esempio si potrebbe preparare una breve introduzione scritta che tocchi gli stessi contenuti sopra proposti per la presentazione orale. L’importante è progettare sempre la somministrazione e la raccolta dei questionari (preferibilmente in modalità carta e matita) in modo tale da garantire l’anonimato e la comprensione delle finalità della rilevazione. Esempi classici di errori da non commettere possono essere ad esempio: demandare la consegna / raccolta a referenti gerarchici, proporre il questionario durante il normale svolgimento delle attività lavorative o in momenti informali non strutturati (ad esempio incontrando le persone in corridoio etc.).

I risultati del test andranno analizzati per gruppi di lavoratori (sommando i punteggi di tutti i rispondenti per individuare la conoscenza media del fenomeno), che dovranno essere decisi in funzione degli scopi precisi dell’indagine, ad esempio in caso di volontà di integrazione con il DVR andranno presi in considerazione i gruppi omogenei di esposizione individuati nella Valutazione del Rischio Stress lavoro correlato. Corre in merito l’obbligo di ricordare comunque che, nonostante l’esempio portato per semplicità espositiva, valutare la consapevolezza sul fenomeno o la percezione della presenza dello stesso non significa valutare l’effettivo livello di rischio nei termini propri della comune prassi delle politiche prevenzionali ai sensi del D.Lgs 81/08 e s.m.i., ma diversamente significa semplicemente che funzioni diverse (i.e. SPP, HR, Comitato Unico di Garanzia, ecc.), se adeguatamente coordinate, possono utilizzare dati comuni per scopi diversi ottimizzando i costi sia attivi, che passivi degli interventi valutativi. Ovviamente per permettere l’analisi per gruppi sarà necessario raccogliere, contestualmente, anche le variabili socio-anagrafiche e occupazionali utili per farlo, quindi ad esempio: genere, unità organizzativa di appartenenza, etc. . Resta inteso che tale raccolta dovrà essere contestualizzata e adeguata alla realtà in esame al fine di evitare violazioni della privacy. Ad esempio chiedere l’unità di appartenenza con un livello di dettaglio tale da individuare gruppi di poche persone, magari 4 o 5, e contestualmente chiedere genere ed età, significa di fatto poter risalire a ciascun lavoratore. Quindi bisognerà fare molta attenzione nella scelta e nell’operationalizzazione di queste variabili per trovare il giusto equilibrio tra tutela della privacy dei lavoratori ed l’effettiva utilità dello strumento.

Per quanto riguarda lo *scoring* e le modalità di utilizzo dei risultati valgono le seguenti osservazioni:

- ogni errore commesso (si veda il questionario allegato per la griglia di correzione) conta come 1 punto. Come si può notare dalla presa contezza della griglia di correzione la maggior parte degli items è in realtà “sbagliato”. Questo aspetto è determinato dal fatto che il costrutto di mobbing (si vedano i paragrafi precedenti) per sua natura è talmente articolato che eventuali items corretti risulterebbero oltremodo lunghi ed articolati o comunque difficilmente traducibili in esempi concreti. Nella somministrazione del questionario ci si è comunque accorti che questo aspetto viene molto difficilmente colto dai soggetti coinvolti. Di fatto solo persone estremamente competenti sono in grado di accorgersene e proprio in funzione della loro competenza difficilmente possono esserne influenzate. Inoltre, trattandosi di un questionario Vero-Falso, una distribuzione più omogenea delle opinioni corrette tra le due possibili opzioni di risposta condurrebbe ad una maggiore probabilità di rispondere correttamente “a caso”. Infatti, con poca probabilità una persona, che di fronte ad una serie di quesiti decidesse di rispondere a caso, stabilirà di dare come responso sempre Falso;
- la somma totale dei punti ottenuti forma il Punteggio Globale, che può variare tra 0 e 30;
- analogamente la somma degli items compresi in ciascuna singola scala (si veda il questionario allegato per la corretta attribuzione dei punteggi alle varie scale) forma i singoli punteggi di Scala che possono variare tra 0 e 10;
- tanto più elevati saranno i punteggi ottenuti tanto maggiore è la diffusione di una scarsa conoscenza del fenomeno, similmente ad un quiz per la patente automobilistica dove maggiore è il numero di errori commessi minore è la conoscenza del codice della strada e del funzionamento dell’automobile;
- avendo i punteggi di tutti i soggetti, sarà possibile calcolare la media (sia del Punteggio Globale che dei singoli Punteggi di Scala) per gruppo di lavoratori considerato;

- il risultato ottimale “teorico” è 0 in tutte le scale, sia in termini di numero di errori commessi da ogni singolo lavoratore, sia in termini di numero medio di errori per gruppo di lavoratori. Comunque, gruppi che ottengano punteggi medi uguali o inferiori a 1 per ciascuna scala possono essere considerati come già adeguatamente formati;
- il questionario è finalizzato ad individuare specifiche aree di carenza informativo/formativa rispetto al fenomeno mobbing: aspetti Giuridici (Scala G), aspetti relativi a stress/malattia-mobbing (Scala SP), aspetti relativi ad altre dinamiche in ambito lavorativo (Scala N);
- si suggerisce di utilizzare i risultati non solo nei termini di valutazione propedeutica alla progettazione delle attività informative e formative, ma anche di usufruirne per aumentare la consapevolezza dei soggetti in formazione sull'utilità della stessa. A tale scopo, qualora sia possibile, sarebbe auspicabile integrare i risultati del questionario con dati oggettivi atti ad evidenziare come la cattiva conoscenza del fenomeno possa essere portatrice di conseguenze negative per i lavoratori e per l'Ente (ad esempio: bassa conoscenza aspetti giuridici - alto numero di vertenze/cause legali perse dal lavoratore. Oppure: scarsa conoscenza del fenomeno mobbing da parte delle figure preposte alla gestione dello stesso - alto numero di vertenze/cause legali perse dall'Ente).

6. Note conclusive

Il QISMEC-30 è un questionario di semplice somministrazione e correzione che può essere adattato alle specifiche esigenze dell'Ente pur mantenendo una base di confrontabilità dei dati tra Enti. Si auspica che tale strumento possa essere di utilità anche agli organismi preposti al monitoraggio del fenomeno a livello Nazionale quali ad esempio l'Istituzione della Consigliera Nazionale di Parità.

Il questionario non è stato costruito a fini di lucro e, dunque, non sono richiesti diritti di utilizzo. Ciò nonostante, l'auspicio da parte degli autori è comunque quello che gli Enti comunichino l'utilizzo dello strumento e rendano disponibili i dati raccolti a fini di ricerca tramite l'Ordine degli Psicologi della Regione Lazio. Gli Enti che forniranno i dati, saranno citati, se interessati, in future possibili pubblicazioni e/o aggiornamenti dello strumento. Agli stessi, sempre se di interesse, sarà inoltre inviato gratuitamente un foglio di calcolo informatico preimpostato per l'inserimento e la correzione automatica dei risultati.

Qualora, specie nei primi utilizzi dello strumento, un Ente desideri un feedback da parte degli autori riguardo la corretta impostazione delle modalità di utilizzo (ad esempio nella scelta delle domande integrative o nella corretta impostazione della presentazione dei risultati) gli autori sono disponibili ad un supporto (secondo modalità e tempi da concordare preventivamente).

Bibliografia

Boscato A., Mobbing e Contrattazione Collettiva nel Settore Privato e Pubblico, in *Mobbing, Organizzazione, Malattia Professionale* Quaderni di Diritto del Lavoro e delle Relazioni Industriali, Ed. UTET, 2006, Torino.

Bruscaglioni M., *La gestione dei processi nella formazione degli adulti*, Franco Angeli Editore, Milano, 1997.

Caiozzo P., Cassito M.G., Ceppi Ratti E., Costa G., Vaccani R., *Implicazioni e Suggestimenti per la prevenzione*. In (a cura di) Caiozzo P. e Vaccani R., *Le cause organizzative del Mobbing*, Franco Angeli Editore, Milano, 2010.

Ceppi Ratti E., De Ambrogi F., *Un contributo tecnico per la stima del danno non patrimoniale da mobbing ai sensi della pronuncia delle Sezioni Unite dell'11 novembre 2008*, in *Responsabilità Civile e Previdenza*, 2009, p.1423.

Caiozzo P., Cassito M.G., *Cosa è il mobbing*. In (a cura di) Caiozzo P. e Vaccani R., *Le cause organizzative del Mobbing*, Franco Angeli Editore, Milano, 2010.

Gilioli R. e coll., *Un nuovo rischio all'attenzione della medicina del lavoro: le molestie morali (Mobbing)*. Documento di Consenso, in *Med. lav.*, 2001; 92, 1: 61-69;

H. Ege, *“La valutazione peritale del danno da mobbing”*, Giuffrè Editore, Milano, 2002.

Nocco L., *Il mobbing*, in *Danno e Responsabilità*, 2008, 398 ss.

[1] cfr. Caiozzo P., Cassito M.G., Ceppi Ratti E., Costa G., Vaccani R., *Implicazioni e Suggestimenti per la prevenzione*. In (a cura di) Caiozzo P. e Vaccani R., *Le cause organizzative del Mobbing*, Franco Angeli Editore, Milano, 2010, p.92 ss.

[2] Per un approfondimento si rimanda a Boscato A., *Mobbing e Contrattazione Collettiva nel Settore Privato e Pubblico*, in *Mobbing, Organizzazione Malattia Professionale*, Quaderni di Diritto del Lavoro e delle Relazioni Industriali, Ed. UTET, 2006, Torino.

[3] Tipicamente, un codice di condotta deve anzitutto rilevare il disvalore sociale del mobbing, condannare quindi ogni atto o comportamento ad esso riconducibile, definire la violenza morale in ambito occupazionale, corredando la definizione da

un'esemplificazione non tassativa delle condotte mobbizzanti, individuare chiare procedure che possano essere attivate dai lavoratori che si ritengono vittime, attraverso l'istituzione della figura del consigliere di fiducia.

[4] Al consigliere di fiducia, perno del sistema prefigurato dalla fonte contrattuale per la composizione dei conflitti interpersonali sorti all'interno dell'azienda, sono poi delegati diversi compiti sia di natura generale sia di tipo specifico. Ad esempio tra i primi rientrano iniziative di tipo culturale, formativo ed informativo in stretto rapporto con l'azienda, per diffondere una cultura improntata al rispetto della dignità delle persone tale da garantire un sereno ambiente di lavoro. Tra i secondi rientrano le attività di sostegno alle persone vittime di violenza morale che ne richiedano l'intervento.

[5] cfr. Brusciagioni M., *La gestione dei processi nella formazione degli adulti*, Franco Angeli Editore, Milano, 1997.

[6] cfr. Ceppi Ratti E., De Ambrogi F., *Un contributo tecnico per la stima del danno non patrimoniale da mobbing ai sensi della pronuncia delle Sezioni Unite dell'11 novembre 2008*, in *Responsabilità Civile e Previdenza*, 2009, p.1423.

[7] cfr. L. Nocco, *Il mobbing*, in *Danno e Responsabilità*, 2008, 398 ss.

[8] A conferma di come la giurisprudenza non solo di merito, ma anche di legittimità si stia sempre più avvicinando ai dettami della psicopatologia del lavoro nel perimetrare le ipotesi di *mobbing*, con particolare riferimento ai criteri durata, polimorfismo, frequenza e intento persecutorio come nel proseguo del presente contributo definiti, vogliamo lasciare la parola alla Corte di Cassazione, Sezione Lavoro che con sentenza n. 22858, in data 09 settembre 2008, così si esprime: [...] *Il mobbing ... è costituito da una condotta protratta nel tempo e diretta a ledere il lavoratore. Caratterizzano questo comportamento la sua protrazione nel tempo attraverso una pluralità di atti ... la volontà che lo sorregge diretta alla persecuzione od all'emarginazione del dipendente, e la conseguente lesione, attuata sul piano professionale o sessuale o morale o psicologico o fisico ...*. " ... *Lo specifico intento che lo sorregge e la sua protrazione nel tempo lo distinguono da singoli atti illegittimi quale la mera dequalificazione ...*". "... *Per la natura anche legittima dei singoli episodi e per la protrazione del comportamento nel tempo, nonché per l'unitarietà dell'intento lesivo, è necessario che da un canto si dia rilievo ad ogni singolo elemento in cui il comportamento si manifesta assumendo rilievo anche la soggettiva angolazione del comportamento, come costruito e destinato ad essere percepito dal lavoratore. D'altro canto, è necessario che i singoli elementi siano poi oggetto d'una valutazione non limitata al piano atomistico, bensì elevata al fatto nella sua articolata complessità e nella sua strutturale unitarietà ...*". "... *Se è vero, infatti, che il mobbing non può realizzarsi attraverso una condotta istantanea, è anche vero che un periodo di sei mesi è più che sufficiente per integrare l'idoneità lesiva della condotta nel tempo [...]*.

[9] cfr. R. Gilioli e coll., *Un nuovo rischio all'attenzione della medicina del lavoro: le molestie morali (Mobbing)*. Documento di Consenso, in *Med. lav.*, 2001; 92, 1: 61-69.

[10] cfr. H. Ege, *Mobbing Che cosa è il terrorismo sul posto di lavoro*, Pitagora Editrice, Bologna, 1996.

[11] cfr. H. Ege, "La valutazione peritale del danno da mobbing", Giuffrè Editore, Milano, 2002.


[12] cfr. R. Gilioli e coll., *Un nuovo rischio all'attenzione della medicina del lavoro: le molestie morali (Mobbing)*. Documento di Consenso, in *Med. lav.*, 2001; 92, 1: 61-69; H. Ege, "La valutazione peritale del danno da mobbing", Giuffrè Editore, Milano, 2002.

[13] Ci sia concesso soffermarci su due parametri "valutativi" spesso male interpretati: il c.d. "dislivello di potere" e il c.d. "intento persecutorio" che a detta degli scriventi costituiscono il cuore della valenza "lesiva" di una dinamica mobbizzante. Quando si parla di dislivello di potere viene facile pensare alla distanza "gerarchica" tra la posizione della vittima e quella del danneggiante all'interno dell'organigramma aziendale. Ora, se è pur vero che tale distanza il più delle volte rispecchia anche una diversità di "forza" è altrettanto vero che all'interno delle organizzazioni di lavoro le fonti di potere possono essere altre; se così non fosse ad esempio il mobbing tra colleghi non avrebbe ragion d'essere, mentre la realtà fattuale ci fa bene intendere che tale tipologia di mobbing è ben rappresentata nella "popolazione" delle dinamiche mobbizzanti. Fra le principali fonti di potere informali a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, basti pensare all'anzianità di servizio, alla possibilità di controllo sulle informazioni in entrata ed uscita, alle amicizie "influenti", al possesso di conoscenze tecnico specialistiche le quali sono il più delle volte possedute in misura maggiore proprio dai subordinati rispetto ai superiori. A differenza che nel conflitto all'interno del quale è sempre possibile individuare momenti simmetrici in cui le parti si confrontano, il *mobbing* è infatti asimmetrico per sua natura. Nel mobbing trovano infatti spazio solo comportamenti di dominanza/sottomissione: pura prevaricazione in assenza di sana competizione.

[14] cfr. Caiozzo P., Cassito M.G., *Cosa è il mobbing*. In (a cura di) Caiozzo P. e Vaccani R., *Le cause organizzative del Mobbing*, Franco Angeli Editore, Milano, 2010, p.44.

[15] Indice di correlazione r di Pearson con ** = $p > .005$ e * = $p > .05$.

Leggi

- **Appendice: Questionario ISMEC-30 per la valutazione della conoscenza del fenomeno mobbing**  (115kb - PDF)

Ordine degli Psicologi del Lazio | via del Conservatorio 91 | 00186 Roma | t. +39 06 36002758 | f. +39 06 36002770 |
c.f. 96251290589