

Mobbing

Se notate o sentite dire che una persona in formazione subisce o esercita mobbing, siete tenuti a reagire.

Cercate il dialogo con la persona in questione e dimostratevi disponibili per aiutare a trovare una soluzione.

Protegete la persona in formazione soggetta a soprusi: impedito il mobbing, allontanate i rischi, create un clima privo di paure, dichiarate apertamente di non tollerare alcun tipo di ostilità e di ingiustizie, integrate le persone coinvolte nel gruppo e fatele partecipare alle attività, intervenite appena notate qualcosa ecc.

Discutete su come procedere con la persona in questione e incitatela a informarvi in caso di altri soprusi.

Non prendete nessuna decisione all'insaputa della persona in pericolo, poiché potreste causarle delle difficoltà.

Siete tenuti a intervenire anche quando è la persona in formazione a esercitare mobbing. Cercate il dialogo e, se necessario, fate un accordo scritto in cui stabilite anche le conseguenze in caso di contravvenzione.

Protegete anche la persona accusata di esercitare mobbing, dato che potrebbe trattarsi di un semplice sospetto. Non fate nomi.

Informatevi se all'interno della vostra azienda esiste una disposizione per i casi di mobbing e, in tal caso, quale procedimento prevede.

Se nella vostra azienda non esiste una disposizione al riguardo, informate i vostri superiori. Se non riuscite a risolvere il problema, rivolgetevi a una persona specializzata.

Il presente promemoria offre una panoramica dell'argomento. Riassume la definizione di mobbing, illustra le misure preventive da adottare e come comportarsi nel quotidiano. Alla fine del documento si trova un elenco di link e di indirizzi utili.

Mobbing deriva dall'inglese "to mob" e significa apostrofare, aggredire, infastidire. Il mobbing sul lavoro è definito come un insieme di atti di comunicazione ostile e non etica da parte di una o più persone, contro una persona o un gruppo. In caso di mobbing, le persone aggredite sono sempre più deboli degli aggressori. Il mobbing è quindi un abuso di potere e avviene quando i superiori non hanno i requisiti di gestione necessari per impedirlo o ne fanno uso per nascondere le proprie debolezze.

Tutti possono essere soggetti al mobbing, anche le persone in formazione

Il mobbing succede tra collaboratori, ma anche tra superiori e dipendenti: un collaboratore può essere mobbizzato da parte del suo superiore, come un superiore lo può essere da parte dei suoi dipendenti, una persona in formazione da parte del suo formatore, da parte di collaboratori o da parte di un'altra persona in formazione. Le aziende formative, i formatori professionali e le persone in formazione possono subire mobbing anche dall'esterno: da parte di scuole professionali, di responsabili per i corsi interaziendali, di docenti della scuola professionale o del rappresentante legale della persona in formazione.

Atti tipici per il mobbing:

- umiliazione
- sguardi e gesti di intolleranza
- continue interruzioni nelle discussioni
- diffamazioni
- allusioni perfide
- minacce
- ridicolizzazione
- distribuzione intenzionale di compiti troppo semplici o troppo difficili
- ripartizione ingiusta dei compiti
- diffamazione
- minaccia ed eventualmente uso di violenza fisica

Il mobbing non ha niente a che vedere con una critica giustificata

Il mobbing in tutti i casi ferisce la dignità e l'integrità della persona. L'obiettivo del mobbing consiste nell'escludere e impedire l'inserimento della persona nel gruppo. Il mobbing mira a emarginare e danneggiare la persona interessata con intrighi, aggressioni nascoste, abuso di potere e diffamazioni. Il mobbing non è un conflitto abituale. Sovente, nelle situazioni di mobbing, le parti in contrasto non sono ben definite e mancano gli obiettivi comuni di un conflitto, come per esempio le decisioni da prendere riguardanti un argomento.

Un comportamento ostile, prima di poter essere considerato mobbing, deve perdurare nel tempo

Finora ci si riferiva alla definizione fatta da Leymann, secondo la quale le attività mobbizzanti devono ripetersi almeno una volta alla settimana e per un periodo di sei mesi. Questa definizione ancora oggi funge da parametro per le diagnosi e in tribunale. In generale, è difficile individuare il mobbing alla sua origine. Secondo una ricerca realizzata dalla SECO (Segreteria di Stato dell'economia) nel 2002, il 70% delle persone mobbizzate al momento dell'interrogatorio non si rendeva conto che secondo i criteri di Leymann sarebbe vittima di attività mobbizzanti già da sei mesi. Oggi si guarda soprattutto se le attività mobbizzanti sono sistematiche, se mirano a escludere qualcuno, se sono efficaci e in che misura.



Cosa fare nel caso concreto in qualità di formatori?

La definizione di Leymann non significa che bisogna aspettare sei mesi prima di intervenire e cercare il dialogo con le persone interessate. In qualità di formatori dovete reagire velocemente, qualora ci fossero problemi, soprattutto nel caso delle persone in formazione che entrano per la prima volta nel mondo del lavoro e che devono introdursi in un gruppo molto unito di collaboratori. Spesso tuttavia non si tratta di mobbing, bensì di difficoltà che sorgono per il cambiamento della dinamica di gruppo.

I conflitti quotidiani non hanno niente in comune con il mobbing

I conflitti appartengono a ogni cultura aziendale e, se risolti in maniera aperta e costruttiva, hanno un effetto positivo. I collaboratori implicati nei conflitti vedono che le situazioni di lavoro insoddisfacenti e le difficoltà relazionali possono essere risolte attraverso una discussione aperta. Così si evita che i conflitti si trascino e che si inaspriscano le parti, cosa che potrebbero indurre a forme di mobbing.

Reagite al minimo sospetto di mobbing

Se notate, avete l'impressione o sentite dire che una persona in formazione è vittima di mobbing, cercate il dialogo con la persona interessata; siate però consapevoli che far cessare le attività mobbizzanti è un'impresa difficile. Attribuire la responsabilità (vittima, colpevole, sostenitore, ecc.) troppo di fretta favorisce e accelera una dinamica negativa.

Cercate di mitigare la situazione

Cercate di mitigare la situazione cosicché la persona in formazione possa riprendersi. Se la vittima è minorenne valutate se sia il caso di informare i genitori. Separate le due parti e, in caso di un trasferimento definitivo, trasferite sia chi subisce sia chi esercita il mobbing, poiché trasferendo solo la vittima potrebbero nascere dei malintesi che incrementerebbero il mobbing. Se necessario, considerate una nuova formazione del team.

Non prendete nessuna decisione all'insaputa della persona in formazione

Potreste provocare altre difficoltà alla persona in formazione. Aiutatela a mettere per iscritto (con data) i soprusi come prova e discutete con la persona informazione quali modi di difesa sono da tenere in considerazione. Poi parlate con la persona o le persone che esercitano le attività mobbizzanti e in comune cercate di risolvere il problema. Visto che però le attività mobbizzanti spesso avvengono inconsapevolmente, senza che la persona che le esercita si renda conto dell'effetto del proprio comportamento, l'accusa di mobbing può riscontrare una forte resistenza. Se dubitate di trovare una soluzione in comune, rivolgetevi assolutamente a una persona specializzata o a un centro di consulenza.

Reagite anche quando è la persona in formazione a mobbizzare

Cercate il dialogo con la persona in formazione e mettete in chiaro che nella vostra azienda non tollerate atti di mobbing. Se le attività mobbizzanti non dovessero cessare, stipulate un accordo scritto in cui stabilite i comportamenti da evitare e le conseguenze in caso di contravvenzione (trasferimento in un altro reparto o scioglimento del contratto di tirocinio).

L'abuso della parola mobbing

A volte i conflitti quotidiani vengono precipitosamente indicati come atti di mobbing e persone della vostra azienda vengono ingiustamente accusate. Può succedere che una persona in formazione particolarmente dotata sia considerata una concorrenza pericolosa da parte di altre persone in formazione e venga quindi accusata di avere comportamenti mobbizzanti per essere resa inoffensiva o che un'altra persona in formazione stia antipatica a qualcuno e venga per questo sparsa la voce che eserciti del mobbing. È quindi importantissimo accertarsi dei fatti e di non accusare nessuno prima di non sapere esattamente come stanno le cose. Finché il sospetto che una persona eserciti attività mobbizzanti non è confermato, anche la persona accusata ha bisogno di essere protetta.



Conseguenze durante il periodo di formazione professionale di base

Poiché in un'azienda le difficoltà interpersonali sono all'ordine del giorno, il mobbing non viene riconosciuto subito. Solo dopo un certo periodo di tempo, la persona in questione comincia a sospettare di essere vittima di sopruso sistematico.

Per tutti, ma in particolare per le persone in formazione, il mobbing è legato a molto stress

Lo stress può provocare disturbi psichici come disturbi di concentrazione e di attenzione, crisi d'identità, di autostima, sfinimento e ansia di fallimento. Per i disturbi fisici spesso si notano i seguenti sintomi: disturbi di respirazione, dolori al cuore, insonnia, mancanza d'appetito, dolori allo stomaco e tensioni muscolari. Il mobbing di solito coinvolge anche le persone vicine: famiglia, amici e colleghi e senza dubbio si riscuote sulla prestazione professionale.

Se qualcuno è permanentemente esposto ad aggressioni mobbizzanti senza alcun sostegno, i soprusi possono causare una forte depressione, improvvisate azioni violente o addirittura un suicidio.

Il mobbing ha un effetto negativo sull'azienda

Il clima aziendale peggiora. L'efficienza operativa e la creatività delle persone in formazione e dei collaboratori diminuiscono e di conseguenza diminuisce anche la produttività. La caduta della produttività significa minore qualità e svantaggio di fronte alla concorrenza. Inoltre, aumentano le spese aziendali per assenze più frequenti e licenziamenti.

Misure preventive

Informate i lavoratori che il mobbing non è tollerato, che le persone vittime di tali soprusi, sia persone in formazione che collaboratori, saranno appoggiate mentre nei confronti delle persone che esercitano attività mobbizzanti, sia persone in formazione che altri collaboratori, verranno decretate sanzioni.

Sensibilizzare le persone in formazione

Informate le persone in formazione sulle varie forme di mobbing e sulle basi legali esistenti.

Gestite i conflitti apertamente

Gestendo i conflitti apertamente, è possibile evitare o riconoscere tempestivamente il mobbing. La soluzione costruttiva dei conflitti e una comunicazione positiva sono modi di prevenzione importanti ed efficaci. Una gerarchia chiaramente strutturata, una politica dell'informazione trasparente, un'attività fluida, l'essere aperti alla critica, valutazioni regolari dell'atmosfera sul lavoro nonché il rispetto reciproco contribuiscono ad instaurare un ambiente aziendale privo di mobbing. Nella formazione professionale di base la valutazione viene fatta contemporaneamente al "Rapporto di formazione" che si ripete ogni sei mesi e completa la comunicazione tra formatori e persone in formazione. Tutto ciò aiuta a riconoscere e a reagire tempestivamente ai problemi.

In quanto formatori cercate di essere aperti alla critica

Cercate di trasmettere alle persone in formazione, ma anche ai collaboratori un comportamento aperto alla critica. Parlate apertamente di eventuali problemi. Reagire e intervenire fa parte del compito di gestione e di formazione.

Situazione giuridica

Il "mobbing" non esiste nella terminologia giuridica. Conformemente all'art. 328 CO e all'art. 6 LL, il datore di lavoro deve rispettare e proteggere la personalità del lavoratore. Una decisione del Tribunale federale dell'ottobre 1998 asserisce che le persone dirigenti e i datori di lavoro, qualora non impediscano atti di mobbing nella loro azienda, violano tale dovere.



Basi legali

Art. 6 LL, Legge sul lavoro (Legge federale del 13 marzo 1964 sul lavoro nell'industria, nell'artigianato e nel commercio, RS 822.11)

Art. 328 CO, Codice delle obbligazioni (Legge federale del 30 marzo 1911 di complemento del Codice civile svizzero - Libro quinto: Diritto delle obbligazioni, RS 220)

(Le leggi citate possono essere scaricate all'indirizzo : www.admin.ch/gov/it
Basta indicare l'abbreviazione corrispondente.)

Indirizzi utili

www.ufp.formazioneprof.ch

Presso l'ufficio cantonale della formazione professionale si possono ottenere le informazioni desiderate e gli indirizzi delle istituzioni competenti.

Link

www.stopmobbing.org

Informazioni base e approfondimenti riguardanti il mobbing.

www4.ti.ch

Bibliografia

Mobbing e altri comportamenti molesti - Tutela dell'integrità personale sul posto di lavoro

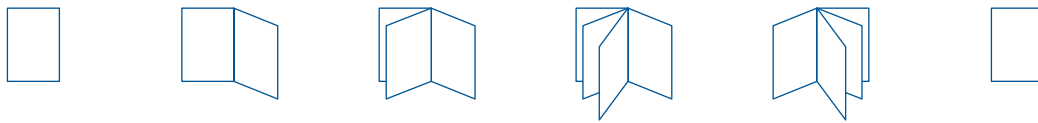
www.seco.admin.ch

Fonte

Institut für Neues Lernen, Wallisellen

www.neueslernen.ch





Questo promemoria fa parte della raccolta «Pari opportunità e relazioni adeguate»:

Introduzione	www.formazioneprof.ch/download/memo200.pdf
Compensazione degli svantaggi	www.formazioneprof.ch/download/memo213.pdf
Depressione e rischio di suicidio	www.formazioneprof.ch/download/memo211.pdf
Dipendenza	www.formazioneprof.ch/download/memo210.pdf
Dislessia e discalculia	www.formazioneprof.ch/download/memo204.pdf
Gravidanza e maternità	www.formazioneprof.ch/download/memo208.pdf
Igiene personale - abbigliamento pulito	www.formazioneprof.ch/download/memo214.pdf
Malattia e infortunio	www.formazioneprof.ch/download/memo203.pdf
Migrazione	www.formazioneprof.ch/download/memo205.pdf
Mobbing	www.formazioneprof.ch/download/memo206.pdf
Molestie sessuali	www.formazioneprof.ch/download/memo209.pdf
Pari opportunità	www.formazioneprof.ch/download/memo202.pdf
Protezione dei dati e della personalità	www.formazioneprof.ch/download/memo212.pdf
Razzismo	www.formazioneprof.ch/download/memo207.pdf
Violenza	www.formazioneprof.ch/download/memo201.pdf

Promemoria 206
Mobbing
www.memo.formazioneprof.ch

Edizione giugno 2018

© **CSFO Berna**

È consentita la ristampa integrale o parziale dei contenuti per scopi non commerciali, comprese la memorizzazione e l'utilizzazione su supporti ottici ed elettronici, purché venga indicata la fonte.

CSFO | Casa dei Cantoni | Speichergasse 6 | Casella postale | CH-3001 Berna
Telefono 031 320 29 00 | Fax 031 320 29 01 | formazioneprof@csfo.ch

www.formazioneprof.ch