

### LA LEGGE REGIONALE FVG 7/2005 E I PUNTI DI ASCOLTO ANTIMOBING

**Cristina Caparesi<sup>1</sup>**

#### Abstract

The first scientific publication on the subject of bullying in the workplace was written by Heinz Leymann that used the term "mobbing", defined it as an umbrella concept that encompassed many diverse behaviors aimed at the destruction of psychological, social and vocational integration of the victim, reduced in a condition of isolation and marginalization (Leymann, 1984).

The Regional Law of Friuli Venezia Giulia Region n. 7/2005 has promoted positive actions to raise awareness of the phenomenon on the moral and psycho-physical harassment in the workplace, in order to reduce the incidence and frequency and promote prevention initiatives and support for female and male workers. In the absence of national legislation framing the phenomenon in its entirety, as it attains to civil rights of the people, the region may "intervene with its own legislation, with appropriate support measures to study the phenomenon in all its profiles and prevent or limit its consequences "(Constitutional Court judgment no. 359/2003).

#### Riassunto

La prima pubblicazione scientifica sull'argomento delle molestie morali e psicofisiche sul luogo di lavoro fu scritta da Heinz Leymann che, con il termine "*mobbing*", definì un concetto ombrello che racchiudeva molti comportamenti diversificati volti alla distruzione psicologica, sociale e professionale della vittima,

---

<sup>1</sup> Coordinatrice dei Punti di Ascolto Antimobbing accreditati dalla Regione FVG della Provincia di Udine e della CISL-Provincia di Pordenone  
Giornale online registrato al Tribunale di Udine al N. 7/2012 del 19/04/2012- <http://www.abusie vessazioni.it/>

## MANIPOLAZIONI E VESSAZIONI

RASSEGNA INTERNAZIONALE DI CONTRIBUTI TEORICO-PRATICI DELL'ASSOCIAZIONE SOS ABUSI PSICOLOGICI

anno 1- n°2 | settembre 2012

ridotta in una condizione di isolamento ed emarginazione volta alla sua estromissione reale o virtuale dalla scena lavorativa (Leymann, 1984). Si tratta perciò di uno studio giovane che ha avuto grande risonanza nei *mass media*. Il concetto di molestia morale e psicofisica, invece, è tutt'altro che recente e spesso varia in funzione della micro cultura organizzativa nel quale il soggetto è inserito.

Con la legge n.7 dell'8 aprile 2005, la Regione FVG ha promosso un'azione positiva per accrescere la conoscenza del fenomeno sulle molestie morali e psico-fisiche nell'ambiente di lavoro in regione, ridurre l'incidenza e la frequenza e promuovere iniziative di prevenzione e sostegno a favore delle lavoratrici e dei lavoratori (Refione FVG, 2005). In assenza di una normativa nazionale che inquadri il fenomeno nella sua globalità, in quanto attinente all'ordinamento civile e ai diritti civili delle persone, le Regioni possono "intervenire con propri atti normativi, anche con misure di sostegno idonee a studiare il fenomeno in tutti i suoi profili e prevenirlo o limitarlo nelle sue conseguenze" (sentenza Corte Cost. n. 359/2003).

### Mobbing e strumenti a tutela dei lavoratori

Nonostante oggi si assista ad un'enfasi sul fenomeno, grazie appunto ad una maggiore consapevolezza ed informazione mediatica, il *mobbing* non sembra emerso nella sua reale proporzione. È un fenomeno che interessa la maggior parte delle organizzazioni della società post-industriale con notevoli costi per la persona oggetto di vessazioni e la sua famiglia, per la stessa azienda e per la società nella sua totalità (Favretto G., 2005). Anche secondo l'ILO (2004) il 9% di lavoratori europei ha dichiarato di essere stato sottoposto a forme di violenze sul posto di lavoro (13 milioni).

Il *mobbing* non è un evento in sé ma piuttosto un processo che si manifesta attraverso episodi e comportamenti vessatori reiterati nel tempo che porta ad un logoramento

Giornale online registrato al Tribunale di Udine al N. 7/2012 del 19/04/2012- <http://www.abusievessazioni.it/>

## MANIPOLAZIONI E VESSAZIONI

RASSEGNA INTERNAZIONALE DI CONTRIBUTI TEORICO-PRATICI DELL'ASSOCIAZIONE SOS ABUSI PSICOLOGICI

anno 1- n°2 | settembre 2012

psicologico, socio-relazionale e organico. Ciò che distingue il *mobbing* da altre conflittualità organizzative è: l'intenzionalità del *mobber* di ledere, la percezione dell'azione *mobbizzante*, il carattere asimmetrico di potere nella relazione tra aggressore e vittima, e la temporalità intesa come frequenza, intensità e durata delle azioni moleste. Non è soltanto cosa o come viene fatto, ma anche quanto e per quanto tempo.

Sempre di più in questi anni la Cassazione si è espressa nelle questioni di mobbing riconoscendone soprattutto la peculiarità della strategia persecutoria e le azioni vessatorie con danno alla persona. Infatti il *mobbing* si manifesta attraverso un progetto intenzionale da parte del *mobber* che cerca di porre la persona in una posizione di debolezza sfiancandolo fino ad estrometterlo dal contesto lavorativo. Di fronte ad azioni vessatorie lesive per la persona la responsabilità è sempre del datore di lavoro (ex art. 2087 c.c.) che dovrà dimostrare di aver adottato tutti i necessari controlli per impedire l'insorgenza dell'attività lesiva e dovrà risponderne anche quando i comportamenti siano stati privi di disegno persecutorio. (Cassazione civile , sez. lavoro, sentenza 05.11.2012 n° 18927).

Per la vittima si tratta di un compito arduo dimostrare l'attività persecutoria attraverso l'elencazione degli atti vessatori che, anche se non così lesivi di per sé, nell'insieme possono delineare una strategia persecutoria. La ricerca delle prove è una impresa resa ancora più ardua a causa dell'emarginazione del soggetto e della riluttanza dei colleghi di fornire una testimonianza o della difficoltà a reperire documentazione utile. Per quanto riguarda la temporalità è necessario che il lavoratore sia stato sottoposto ad atti reiterati per almeno sei mesi e che l'attività sia stata continuativa (INAIL, 2006).

## MANIPOLAZIONI E VESSAZIONI

RASSEGNA INTERNAZIONALE DI CONTRIBUTI TEORICO-PRATICI DELL'ASSOCIAZIONE SOS ABUSI PSICOLOGICI

anno 1- n°2 | settembre 2012

Nei paesi in cui sono state attuate iniziative per il contrasto delle azioni vessatorie, si è lavorato soprattutto nella prevenzione e la pianificazione di strategie da adottare per evitare la cronicizzazione del problema. Tra gli strumenti preventivi si evidenzia il monitoraggio delle risorse umane, che comprendono le variabili psico-socio-organizzative alla base dei conflitti e dei fenomeni mobbizzanti. Nel 2010 è stato integrato in Italia l'art. 28, comma 1 del d.lgs 81/2008 che include tra gli obblighi del datore di lavoro la valutazione dello stress lavoro-correlato in quanto fattore di rischio per la sicurezza sul lavoro (Ministero del Lavoro, 2010).

Tra le ulteriori azioni preventive che possono essere attuate si identificano anche quelle che prevedono l'inserimento di esperti esterni o figure di supporto come il/la Consigliere/a di fiducia, che opera per lo più nelle strutture pubbliche, o anche altre figure di esperti che hanno una funzione specifica quando il conflitto non si sia ancora radicalizzato e la vittima non abbia ancora sviluppato danni alla salute. Questi consulenti possono coadiuvare nella risoluzione dei conflitti inter-aziendali ed inter-gruppali, favorendo delle mediazioni ed attivandosi in modo propositivo e strategico per la risoluzione della situazione di malessere.

È inoltre consigliata l'adozione di strumenti culturali e formativi utili a far conoscere la natura e la portata del *mobbing* e come questo incida nella salute del lavoratore e della stessa organizzazione aziendale. È opportuno infatti che i dipendenti imparino a riconoscere la differenza tra conflitti di "routine" e quelli con caratteristiche da *mobbing*, sia per non essere vittime loro stessi che per non diventare spettatori inconsapevoli o involontari *co-mobber* (Dato, 2004).

Ulteriori forme di prevenzione possono essere rappresentate da forme di tutoraggio con l'affiancamento psicologico collettivo e la formazione di gruppi di auto-aiuto

## MANIPOLAZIONI E VESSAZIONI

RASSEGNA INTERNAZIONALE DI CONTRIBUTI TEORICO-PRATICI DELL'ASSOCIAZIONE SOS ABUSI PSICOLOGICI

anno 1- n°2 | settembre 2012

dove il soggetto a rischio può esporre la sua situazione, essere ascoltato e compreso ed aiutato a non isolarsi e colpevolizzarsi.

### La Legge Regionale 7/2005

Con la legge n.7 dell'8 aprile 2005, la Regione FVG ha promosso un'azione positiva per accrescere la conoscenza del fenomeno sulle molestie morali e psico-fisiche nell'ambiente di lavoro in regione, ridurre l'incidenza e la frequenza e promuovere iniziative di prevenzione e sostegno a favore delle lavoratrici e dei lavoratori (Regione FVG, 2005). In assenza di una normativa nazionale che inquadri il fenomeno nella sua globalità, in quanto attinente all'ordinamento civile e ai diritti civili delle persone, le Regioni possono "intervenire con propri atti normativi, anche con misure di sostegno idonee a studiare il fenomeno in tutti i suoi profili e prevenirlo o limitarlo nelle sue conseguenze" (sentenza Corte Cost. n. 359/2003).

Con la stessa legge la Regione ha emanato un regolamento attuativo dove sono stati stabiliti criteri e modalità di finanziamento di progetti che hanno lo scopo di promuovere iniziative di prevenzione e di sostegno a favore delle lavoratrici e dei lavoratori che si ritengono colpiti da azioni e comportamenti discriminatori e vessatori protratti nel tempo. Sono finanziati due ambiti di intervento: i progetti per l'informazione e la sensibilizzazione sul territorio e l'apertura di Punti di ascolto accreditati per l'accoglienza dei lavoratori (Regione FVG, 2006).

Viene istituita una Commissione regionale per il lavoro con i seguenti compiti: esaminare e valutare i progetti, promuovere studi e ricerche sul fenomeno delle molestie morali e psicofisiche, campagne di informazione e programmi di formazione per le operatrici e gli operatori, consulenze per quegli enti pubblici e privati che intendano sviluppare progetti di prevenzione. Delineato il ruolo dell'Agenzia Regionale del lavoro e della formazione professionale: effettuare studi e ricerche sul

Giornale online registrato al Tribunale di Udine al N. 7/2012 del 19/04/2012- <http://www.abusievessazioni.it/>

## MANIPOLAZIONI E VESSAZIONI

RASSEGNA INTERNAZIONALE DI CONTRIBUTI TEORICO-PRATICI DELL'ASSOCIAZIONE SOS ABUSI PSICOLOGICI

**anno 1- n°2 | settembre 2012**

fenomeno delle molestie morali e psico-fisiche, raccogliere dati inerenti i casi trattati dai Punti di Ascolto, effettuare studi di possibili correlazioni con gli infortuni sul lavoro.

Di particolare importanza sono i Punti di Ascolto Antimobbing, ovvero centri di sostegno e aiuto per le lavoratrici e i lavoratori che si ritengono colpiti da azioni e comportamenti discriminatori e vessatori protratti nel tempo. Tali centri possono essere costituiti da Enti locali della Regione, singoli o associati, da associazioni di volontariato e di utilità sociale, da organizzazioni sindacali o organizzazioni datoriali di categoria e sono attivati con appositi progetti. I Punti di Ascolto sono inoltre accreditati dalla Regione che ha disposto con regolamento le modalità ed i requisiti necessari per l'accREDITAMENTO, al fine di garantire un servizio di qualità ai cittadini.

Le attività dei Punti di Ascolto consistono in attività di sostegno, consulenza e aiuto nei confronti delle lavoratrici e dei lavoratori cui è offerta la possibilità di effettuare, con costo a carico del Punto di Ascolto e senza alcun onere per le lavoratrici e i lavoratori, un primo colloquio di accoglienza con operatori qualificati e successivi colloqui con professionisti (psicologo, avvocato, medici). Tali colloqui hanno il fine di verificare l'eventuale sussistenza di una situazione di malessere psico-fisico, legata a molestie o altre forme di pressione psicologica, e individuare percorsi personalizzati di uscita dalla situazione di malessere verso i quali la lavoratrice o il lavoratore verranno orientati.

Al fine di facilitare l'eventuale presa in carico della terapia psicologica o medica delle lavoratrici e dei lavoratori che richiedessero tali prestazioni, i Punti di Ascolto possono definire convenzioni con le singole strutture del Servizio sanitario regionale, sulla base di protocolli predisposti e promossi dalla Commissione integrata ed approvati dalla Direzione centrale salute e protezione sociale.

## MANIPOLAZIONI E VESSAZIONI

RASSEGNA INTERNAZIONALE DI CONTRIBUTI TEORICO-PRATICI DELL'ASSOCIAZIONE SOS ABUSI PSICOLOGICI

anno 1- n°2 | settembre 2012

I punti di ascolto antimobbing debbono avere per obbligo le seguenti figure professionali: uno psicologo o uno psichiatra, un avvocato, un medico del lavoro ed un medico legale.

### Il percorso di aiuto nei Punti di ascolto antimobbing

I principali elementi di articolazione della presa in carico degli utenti del Punto di Ascolto sono: la fase di accoglienza, quella di analisi della situazione di malessere ed infine l'orientamento ed il sostegno. Il primo colloquio di accoglienza ha anche lo scopo di instaurare un rapporto di fiducia con il lavoratore che viene lasciato libero di scegliere cosa e quanto raccontare, rispettando la segretezza di tutte le informazioni e i dati sensibili.

Viene utilizzata una scheda, costruita con un questionario semi-strutturato, che ha l'obiettivo di raccogliere il carattere qualitativo dei problemi esposti consentendo di aggiungere più elementi possibili sul problema e sulle azioni poste in atto per fronteggiarlo. La scheda è una traccia utile all'organizzazione della prima fase e per il successivo percorso di approfondimento che accoglie anche le richieste e le attese del lavoratore che si rivolge al punto di ascolto.

Nella fase di approfondimento e analisi la persona, che rimane sempre al centro del processo relazionale e decisionale, viene aiutata a ricostruire la storia dei propri rapporti lavorativi e di quegli aspetti che sono vissuti come traumatici e fonte di malessere. Lo staff del punto di ascolto, ed in particolare i professionisti esperti, cercano di rilevare le caratteristiche del disagio e di aiutare la persona a trovare strumenti di risposta per fronteggiare le azioni vessatorie.

I punti di ascolto accreditati, come da regolamento regionale, non possono offrire terapie mediche e psicologiche o assistenza legale in contenzioso, né possono

## MANIPOLAZIONI E VESSAZIONI

RASSEGNA INTERNAZIONALE DI CONTRIBUTI TEORICO-PRATICI DELL'ASSOCIAZIONE SOS ABUSI PSICOLOGICI

anno 1- n°2 | settembre 2012

instaurare processi stragiudiziali di soluzione di eventuali conflitti, ma forniscono un supporto orientando verso strategie e percorsi personalizzati di uscita dalla situazione di disagio. Nella fase di orientamento il Punto di Ascolto può indicare diverse soluzioni possibili che il lavoratore attiverà in modo autonomo, oppure può accompagnarlo in un percorso di *empowerment*.

I Punti antimobbing accreditati dalla Regione FVG sono quattro e vengono gestiti dai seguenti enti locali anche in collaborazione con associazioni 0: la Provincia di Udine, la CISL in partenariato con la Provincia di Pordenone, la CISL di Gorizia, la UIL di Trieste.

### Bibliografia

Dato D. (2004). *Prevenire il mobbing. Per un'alleanza tra formazione e lavoro*. Bari, Mario Adda Editore.

Favretto G. (2005). *Le forme del mobbing. Cause e conseguenze di dinamiche organizzative disfunzionali*. Milano, Raffaello Cortina Editore.

INAIL (2006). *Il mobbing. Responsabilità e Danni*. Pubblicazione propria.

Leymann H., Gustavsson B. (1984). *Psychological Violence at Workplace*. Stoccolma, Tow Explorative Studies Arbetarskyddstyrelsen,.

### Sitografia

<http://www.altalex.com/index.php?idstr=66>

[http://www.lavoro.gov.it/NR/rdonlyres/1C0B1EF9-60B8-489C-8667-9DFEA8D63F35/0/20101118\\_LC.pdf](http://www.lavoro.gov.it/NR/rdonlyres/1C0B1EF9-60B8-489C-8667-9DFEA8D63F35/0/20101118_LC.pdf)





## **MANIPOLAZIONI E VESSAZIONI**

RASSEGNA INTERNAZIONALE DI CONTRIBUTI TEORICO-PRATICI DELL'ASSOCIAZIONE SOS ABUSI PSICOLOGICI

**anno 1- n°2 | settembre 2012**

[http://www.regione.fvg.it/rafv/export/sites/default/RAFVG/formazione-lavoro/pari-opportunita-qualita-lavoro/allegati/modifMOBBING\\_testo\\_coordinato\\_defx.pdf](http://www.regione.fvg.it/rafv/export/sites/default/RAFVG/formazione-lavoro/pari-opportunita-qualita-lavoro/allegati/modifMOBBING_testo_coordinato_defx.pdf)

[http://www.regione.fvg.it/rafv/export/sites/default/RAFVG/formazione-lavoro/pari-opportunita-qualita-lavoro/allegati/modifMOBBING\\_testo\\_coordinato\\_defx.pdf](http://www.regione.fvg.it/rafv/export/sites/default/RAFVG/formazione-lavoro/pari-opportunita-qualita-lavoro/allegati/modifMOBBING_testo_coordinato_defx.pdf)