

L'EMPOWERMENT E LE STRATEGIE DI *COPING* NELLE SITUAZIONI DI *MOBBING*

Ballaben Paolo¹

Abstract

L'articolo vuole essere un contributo sia teorico che pratico rivolto alle persone che sono soggette a continue vessazioni lavorative. Il mobbing è purtroppo una forma di abuso che si sta diffondendo sempre più in ambito lavorativo e si presenta in molti casi con un livello di criticità tale da mettere in crisi le persone ed i loro familiari.

La prima parte del lavoro descrive l'*empowerment* come un atteggiamento mentale, una *mentalità* utile ad affrontare il fenomeno mobbing descrivendone le componenti psicologiche. La seconda, analizza le strategie comportamentali considerate più efficaci da utilizzare quando si è vittime del mobbing concludendo con alcuni suggerimenti pratici da mettere in atto come autodifesa.

Introduzione

Di *empowerment* si comincia a parlare in modo serio a partire dalla metà degli anni '80 ad opera di Rappaport prima ed in coppia con Zimmermann successivamente. I due psicologi di comunità hanno definito l'*empowerment* come "un processo dell'azione sociale attraverso il quale le persone, le organizzazioni e le comunità acquisiscono competenza sulle proprie vite, al fine di cambiare il proprio ambiente sociale e politico per migliorare l'equità e la qualità di vita".

Tale definizione, come si vede, contempla, oltre all'aspetto psicologico, anche quello organizzativo e di comunità, presentando l'*empowerment* quale costruito multilivello analizzabile su tre livelli: psicologico, organizzativo, sociale e di comunità.

Zimmerman sottolinea che i tre livelli di analisi, benché descritti separatamente, sono strettamente interconnessi.

In questo articolo ci occuperemo solo del primo livello, quello psicologico o individuale.

Dato che l'*empowerment* viene visto anche come un aumento del potere, come ultimo contributo introduttivo alla comprensione del concetto, è utile aggiungere una distinzione tra potere personale e potere relazionale. Quindi non è "potere su qualcuno" ma è "potere che sta dentro" la persona. È un potere che significa soprattutto possibilità, non è un potere che finisce come nei giochi a somma zero, ma che aumenta in modo continuo se la persona lo vuole.

¹ Psicologo, Psicoterapeuta- consulente psicologico per il Punto di Ascolto Antimobbing della CISL-Provincia di Pordenone, e dello Sportello di Aiuto dell'Associazione SOS Abusi Psicologici.
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

L'*empowerment* può quindi definirsi come un processo che dal punto di vista di chi lo esperisce significa "sentire di avere potere" o "sentire di essere in grado di fare".

Il quando ed il come dell'Empowerment

La vita di ognuno di noi è ricca di avvenimenti che possono essere più o meno prevedibili. Questi eventi possono essere positivi ma anche negativi o stressanti.

Sappiamo anche che, in particolar modo per gli eventi negativi o stressanti, non sempre li possiamo vivere o affrontare nel pieno delle nostre capacità. Può succedere infatti che non riusciamo a dare la risposta più efficace o quella che magari avremmo potuto dare in un momento di maggiore tranquillità emotiva. A conferma di questo, quante volte ci è successo che ricordando un momento critico della nostra vita pensiamo: "ah se accadesse adesso, adesso si che saprei come rispondere, che saprei cosa fare".

Possiamo così affermare che **il livello psicologico dell'empowerment corrisponde ad un atteggiamento mentale** che la persona può avere di fronte ad un evento negativo o stressante. Questo atteggiamento sembra essere composto prevalentemente da alcune componenti psicologiche, quali:

- l'essere fiduciosi che di fronte ad eventi stressanti si sarà capaci di usare bene le proprie risorse (**self efficacy**). Pensiamo all'atteggiamento di un'atleta prima della gara oppure ad un candidato al colloquio di selezione per un'assunzione.
- l'orientamento dell'attenzione rivolto a fattori interni alla persona piuttosto che esterni nello spiegare ciò che accade (**internal locus of control**). Un esempio potrebbe essere che ci si spieghi il successo o l'insuccesso di un premio lavorativo pensando di averlo ottenuto o non ottenuto grazie ai propri meriti o demeriti piuttosto che alla fortuna o alle circostanze.
- la presenza del pensiero positivo (**positive thinking**) che permette di concentrarsi su ciò che si può fare per risolvere un problema piuttosto che concentrarsi sulle cause del problema, analizzando le risorse disponibili piuttosto che quelle mancanti.
- la fiducia nel futuro (**hopefulness**), ovvero la tendenza a pensare che interverranno dei fattori utili o importanti che aggiungeranno risorse o possibilità di azioni nuove.
- un orientamento al processo piuttosto che al contenuto (**process thinking**), porta l'individuo a riflettere sul come fare piuttosto che fermarsi sul cosa è successo.

La presenza di queste componenti farà poi la differenza tra la risposta efficace o meno efficace nell'affrontare le situazioni stressanti.

Le strategie di Coping

Per illustrare brevemente le strategie comportamentali più utili da adottare in situazioni negative o stressanti utilizzeremo lo schema delle *strategie di coping* elaborato dalla Psicologia Cognitiva.

Prima di procedere con la nostra analisi forniamo una definizione di “*coping*”: termine che deriva dall'inglese *to copy* e significa *affrontare*.

Possiamo raggruppare le risposte di *coping* in quattro *cluster* originati dall'incrocio di risposte orientate all'emozione o al problema e risposte di attivazione o di evitamento. Entriamo ora nel merito delle diverse strategie.

Le risposte di ***coping attivo orientato al problema*** più frequenti consistono in:

pianificazione e progettazione: la persona tende a prendersi del tempo per progettare, pianificare e ipotizzare degli *step* per poi, adottando comportamenti coerenti, dare seguito alle fasi con cui rispondere all'evento;

ricerca attiva di supporti operativi: davanti al problema la persona attiva una ricerca di persone, libri, eventi o altro materiale idoneo a fornire una sorta di sostegno;

orientamento al compito: la persona tende a concentrare l'attenzione sull'individuazione di quegli elementi che possono essere considerati utili nella soluzione del problema;

percezione dello stressor come sfida: in questo caso la persona tende a dare il meglio di sé al fine di raccogliere la sfida e dare vita ad un cambiamento.

le principali risposte di ***coping evitante orientato al problema*** consistono in:

evitamento del problema: quando l'evento è molto stressante rappresenta la forma di risposta più efficace in assoluto, in quanto permette alla persona di tenere sotto controllo le emozioni;

desistenza comportamentale: consiste nel non farsi agganciare tramite automatismi o abitudini negative dalla situazione evento

Rientrano nella categoria di ***coping attivo orientato all'emozione***:

la ristrutturazione cognitiva: consiste nell'attribuire un'interpretazione diversa a quanto sta accadendo;

la ricerca attiva di supporti emotivi: in questo caso la persona manifesta la tendenza a rivolgersi a familiari, amici o semplici conoscenti per avere un sostegno emotivo e per sentirsi meno sola;

MANIPOLAZIONI E VESSAZIONI

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

anno 1- n°2 | settembre 2012

l'accettazione: consiste nel diventare consapevoli di quanto sta accadendo e inserirlo nella storia della propria esistenza. Nel caso dell'accettazione gli eventi stressanti solitamente consistono nella perdita di una persona cara o del lavoro;

l'attribuzione di significati positivi: è il caso di persone molto credenti che interpretano quanto sta accadendo come un segno di fede.

Rientrano nella categoria di ***coping evitante orientato all'emozione***:

la negazione: consiste nel negare che quanto accaduto si sia veramente manifestato;

il disimpegno mentale: circostanza in cui la persona tende ad occuparsi d'altro per non pensare al problema;

l'isolamento sociale: la persona si ritira per un periodo di tempo utile per concentrare il proprio pensiero su ciò che si desidera che accada.

Le ricerche fatte nel campo della Psicologia della Salute ci dicono che le strategie di evitamento sono le migliori di fronte ad eventi con un impatto emotivo molto forte, ma da utilizzare a breve termine. Dopo bisogna passare alle strategie di *coping* attivo.

L'empowerment e le risposte di coping come autodifesa nel mobbing

Il mobbing è, per chi lo subisce, un evento con caratteristiche traumatiche tali da innescare una situazione che può essere diagnosticata a breve come un Disturbo dell'Adattamento (DSM IV) ed a medio lungo periodo un Disturbo Post-Traumatico da Stress (DSM IV). La persona si trova improvvisamente a perdere i propri riferimenti identitari ed entra in uno stato di passività dal quale diventa difficile uscire se non si hanno le giuste strategie.

Abbiamo pensato di descrivere due strategie di *coping* da usare come *autodifesa* in caso di mobbing:

1. la prima, di *reframing cognitivo*, rientra nel cluster "*coping* attivo orientato all'emozione" ed aiuta la persona ad interpretare diversamente ciò che accade. Questa tecnica si basa su un presupposto fondamentale ovvero: **ognuno di noi non reagisce a quello che succede ma a come interpreta quello che succede e le emozioni che prova sono coerenti al significato che diamo.**

Il primo passo consiste nel capire quale schema di ragionamento sta seguendo la nostra mente per dare un significato a ciò che accade. Facciamo un esempio. Nel caso in cui un mio superiore o dei miei colleghi improvvisamente smettono di salutarmi potrei fare un pensiero del tipo "*il fatto che non mi salutano significa che non mi stimano come persona*". Ora se io comincio a pensare che

MANIPOLAZIONI E VESSAZIONI

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

anno 1- n°2 | settembre 2012

non mi stimano metterò in atto dei comportamenti coerenti con quanto penso, e nel caso dell'esempio di prima comincerò probabilmente a sentirmi poco motivato, oppure entrerà in ansia ogni volta che mi daranno un compito di responsabilità e così via. Se mi fermo un attimo a pensare e mi sgancio dallo stato d'animo, posso notare che il mio pensiero ha una struttura del tipo "**x significa y**" e che sto dando per scontato che il fatto che non mi salutano significa che non mi stimano.

Il secondo passo richiede di allenarsi a pensare ad altri "**y**" scoprendo così che se non mi salutano può essere che sono presi dai loro pensieri, che non è un problema mio, che forse mi stanno mettendo alla prova per vedere se si possono fidare, che magari la persona che ha lavorato al posto mio prima di me dava troppa confidenza e sono rimasti *scottati* e così via. Se riesco a darmi delle alternative di significato riesco a darmi poi alternative di comportamento e smetterò di sentirmi per forza poco stimato e quindi triste.

Altri schemi di ragionamento che la nostra mente usa come algoritmi preprogrammati sono "**x causa y**" e nell'esempio di prima diventa "il fatto che non mi salutano mi fa arrabbiare"; "**generalizzazioni**" e nell'esempio di prima diventa "il fatto che non mi salutano significa che non bisogna **mai** fidarsi di **nessuno**".

2. La seconda strategia, *percezione dello stressor come sfida*, rientra nel cluster "*coping* attivo orientato al problema" ed aiuta la persona a trovare le giuste risorse per affrontare il momento critico.

il primo passo consiste nel trovare un posto tranquillo dove trascorrere circa 20 minuti senza essere disturbati da nessuno. Poi mentalmente ci rilassa un attimo e si comincia ad immaginare la scena dell'esperienza vissuta come se fosse proiettata su uno schermo tipo cinema. A quel punto immaginiamo di essere i registi e inserire al posto nostro delle persone di fiducia che stimiamo o che abbiamo stimato in passato, anche se non li abbiamo conosciuti direttamente. Ne possiamo scegliere almeno tre. Vedendoli al nostro posto avremo la possibilità di scoprire delle alternative di comportamento alle quali non avevamo pensato.

Il secondo passo della strategia consiste nel vederci di nuovo noi dentro al film dell'esperienza ma questa volta con i comportamenti delle persone di fiducia scelte prima, ricordandosi di adattarli al nostro modo di essere perché altrimenti se copiati uguali potrebbero non funzionare. Questo ci permetterà di trovare le nuove risorse di cui abbiamo bisogno, alle quali non avevamo pensato all'inizio, forse perché troppo presi emotivamente dall'esperienza.