PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 15 - numero 3220 di mercoledì 11 dicembre 2013

Il mobbing: le conseguenze per lavoratori e aziende

Le conseguenze del mobbing dal punto di vista del mobbizzato, del mobber e dell'organizzazione aziendale.

Il Mobbing è una pratica dannosa e realmente criminale: le sue intenzioni sono dettate da sentimenti profondamente distruttivi verso gli altri ed i suoi esiti sono di portata sconvolgente. E' quindi facilmente intuibile la sua potenzialità disgregatrice del tessuto sociale. Le conseguenze di un fenomeno di tale serietà sono quindi ben immaginabili per tutti, tuttavia le prenderemo in esame dal punto di vista dei due elementi che ne subiscono solitamente il danno maggiore: il "mobbizzato" stesso e l'organizzazione (cioè l'azienda in cui la vittima ha lavorato o attualmente lavora).

Conseguenze per la vittima
La vittima presenta una lunga serie di disturbi, somatizzazioni e malattie, che spesso divengono cronici ed irreversibili. I problemi vissuti dalla vittima sono di tipo psichico, sociale, medico e ovviamente economico. Inoltre si manifestano problemi psicosomatici, limitazioni del benessere con in più il coinvolgimento emotivo di parenti ed amici.

Inizialmente (dopo pochi giorni) il benessere della vittima si riduce in modo serio, il conflitto non risolto provoca subito e continuamente delle preoccupazioni, rinforzate dal terrore d'incontrare quotidianamente il mobber. I pensieri persistenti provocano uno stato d'ansia e panico costanti, riducendo la possibilità di orientare il pensiero verso altri ragionamenti che non siano quelli lavorativi; infatti la mente ritorna sempre verso lo stesso pensiero in modo automatico, eludendo ogni tentativo di controllo personale. La vittima rimane vincolata a ciò che ha provato sul posto di lavoro, non riesce più a staccare il pensiero da questi problemi ai quali dedica molto tempo. Il mobbizzato riflette sulle cause del conflitto, ragiona sulla possibilità di come uscire dal problema e cerca di trovare le forze per difendere la propria incolumità; perde inoltre capacità di concentrazione nello svolgere le proprie mansioni, accusando mal di testa, giramenti del capo e una decisa riduzione della capacità mnemonica.

La depressione si manifesta generalmente in due modalità possibili: da un lato la vittima percepisce la presenza continua della visione di immagini ripetitive, monotone, non reali, senza colore e prospettiva, dall'altro aumenta l'attività motoria e mentale, attraverso una fissazione del pensiero sul proprio problema, del quale parla sempre e quasi con chiunque.

Vediamo in dettaglio i sintomi, per i quali ci rifaremo ad un articolo di Leymann:
· **Sintomi da pressione psicologica**. Il mal di testa è un sintomo molto comune in casi di stress, per cui è ugualmente ricorrente nelle situazioni critiche dovute al Mobbing. In particolare è una reazione fisica alla pressione psicologica esercitata dai mobber e dall'ambiente stesso, spesso confusa con il rumore, o il fumo, o l'aria viziata. Una persona sensibile accusa spesso anche capogiri e disturbi all'equilibrio. La causa è ancora la pressione psicologica da stress, in soggetti particolarmente sensibili si può arrivare fino agli svenimenti, spesso con conseguenze ancora peggiori per il mobbizzato. I mobber infatti hanno ulteriori occasioni per accusare la loro vittima di essere troppo debole e quindi inadatta a ricoprire il suo posto di lavoro.
· **Difficoltà nelle funzioni intellettuali.** Molto sintomatico è l'annebbiamento improvviso e temporaneo della vista, che causa al soggetto una evidente difficoltà nello svolgimento del suo lavoro. Qualsiasi tipo di esame clinico in questo senso darà risultato negativo: non c'è in effetti nessuna causa fisica che disturba la vista, ma tutto è dovuto all'azione che lo stress esercita sul sistema nervoso del mobbizzato. Problemi di svolgimento delle normali mansioni di lavoro possono essere determinati anche da difficoltà di memoria o di concentrazione.
Spesso questi sintomi si evidenziano attraverso episodi flagranti: si esce di casa senza le chiavi, ci si dimentica dov'è posteggiata la macchina, si sta ore sulla stessa pagina o sulla stessa somma da computare. Sono chiari segni di esaurimento psichico. La cura sarebbe il riposo, soprattutto mentale, lontano dall'ambiente di lavoro.
Il mobbizzato, però ha perso ormai ogni diritto, tanto più quello al riposo.
· **Disturbi del sonno.** Si sa che il sonno riduce la trama sfilacciata dei dispiaceri e dei conflitti quotidiani, ridandoci l'energia per ricominciare le nostre fatiche ogni giorno.

Possiamo immaginare in quale stato si riduca un mobbizzato, che di questo riequilibrio naturale ha bisogno più di ogni altra cosa, se la tensione gli causa insonnia, incubi, interruzioni del sonno, risvegli anticipati. Questo succede se i problemi di lavoro lo assillano fino a tarda notte e se gli impediscono quindi di staccarsi dalla situazione di Mobbing.
· **Problemi delle funzioni gastriche e digestive**. La gastrite ed i bruciori di stomaco sono altri effetti tipici dello stress, applicabili quindi anche a quel tipo di stress psicosociale che il Mobbing causa. Inappetenza, nausea e vomito sono ugualmente frequenti e assalgono la vittima nei momenti più imbarazzanti, spesso fornendo ai mobber ulteriori opportunità di pettegolezzo. Nei casi peggiori si può arrivare anche a patologie intestinali come diarree ed occlusioni, spesso con danni anche molto gravi alla salute.
· **Dolori muscolari.** Spesso si manifestano in soggetti già predisposti a questo tipo di sintomatologia, che vedono quindi i loro mali acuirsi anche in modo molto doloroso in seguito alla somatizzazione della tensione da Mobbing. Dolori di schiena, cervicali, reumatismi e artriti spesso non sono dovuti al tempo, come si tende a credere, ma vanno valutati in modo più profondo e globale.
· **Sintomi di nervosismo**. Possono essere causati anche dal solo pensiero di ritornare nell'ambiente pesante dell'ufficio o del reparto e di rivedere le facce dei consueti aguzzini; oppure dalla paura di essere rimproverati, o addirittura licenziati, a seguito di errori compiuti sotto pressione o di cui si è accusati ingiustamente dai mobber. Ognuno reagisce a modo suo: si registrano palpitazioni, bocca secca, difficoltà respiratorie, tremori o debolezza agli arti, nodi alla gola, pressione sul petto, sudori improvvisi, agitazione generale, tensione nervosa ed irrequietezza costante, anche in assenza di situazioni critiche. A volte si possono avere reazioni aggressive ed esagerate, che hanno il risultato di causare imbarazzo, nella vittima e negli altri aumentando notevolmente il Mobbing. Il Mobbizzato che presenta questi sintomi viene accusato di essere troppo nervoso, intrattabile, maleducato, di non sapere affrontare le situazioni con la calma e la professionalità dovute. Spesso chi l'accusa in questo senso non è nemmeno il mobber, ma un superiore, ignaro di tutto, che nota obiettivamente le sue reazioni inconsulte. In questo modo il mobber avrà gioco facile nell'allargare la sua azione distruttiva,
coinvolgendo in essa anche i vertici aziendali.
· **Manifestazioni depressive**. Il sentirsi abbattuti, senza un futuro in casi di Mobbing non è solo dovuto a fantasmi della mente, ma è una reazione a qualcosa che davvero esiste: il mobber in effetti sta togliendo la terra da sotto i piedi del mobbizzato che, pur percependolo, non riesce ad evitarlo. La vittima scoppia in lacrime senza motivo, si mostra apatica e pessimista: è il tunnel della depressione. Spesso la depressione non è soltanto psichica, ma anche fisica: ci si sente senza energie e senza motivazione; tuttavia, più frequentemente il problema è psichico: ci si sente insicuri, attanagliati da mille paure, di fallire, di agire, di vivere. Ci si sente soli in un mondo ostile; anche in questo caso, purtroppo, le sensazioni soggettive dell'individuo non sono troppo lontane dalla realtà. Il mobbizzato è davvero solo di fronte a tutto e tale si sente. Per questo motivo la terapia più comune a cui spesso ricorre è quella psicoanalitica o psichiatrica.
Per la vittima quindi, Mobbing significa prima di tutto problemi di salute legati alla somatizzazione della tensione nervosa. La vittima, dopo un certo periodo più o meno lungo, presenta una serie di caratteristiche comuni, per cui appare plausibile parlare di sindrome da
Mobbing. A tale proposito il Prof. Depolo, prendendo in considerazione un gruppo di vittime che hanno richiesto una consulenza tecnica per avviare una procedura legale, ha rilevato che gli aspetti emozionali del soggetto cambiano complessivamente e progressivamente, in concomitanza con il deteriorarsi del conflitto in ambito lavorativo.
I disturbi riscontrati seguono un andamento caratteristico, riassumibile in tre fasi. La patologia psicosomatica domina il quadro di esordio clinico, spesso accompagnata da disturbi d'ansia ed agitazione, in un contesto in cui il soggetto tenta ancora di opporsi attivamente alla situazione. Nel periodo che va dai 6 ai 24 mesi di vittimizzazione la patologia si aggrava e si trasforma, ed è frequente un'evoluzione verso disturbi d'ansia con deflessione del tono dell'umore, o verso veri e propri disturbi depressivi, dopo il fallimento dei tentativi di ripristinare l'equilibrio lavorativo e personale precedente. Oltre i 24 mesi di terrorismo psicologico si verifica una cronicizzazione dei disturbi preesistenti, con evidenti aspetti di evitamento ed ottundimento sia relazionale che affettivo.
Il Mobbing è quindi un fenomeno complesso, che comprende tante situazioni, con altrettante lievi sfumature. E' multidimensionale, perché una volta avviato può coinvolgere tutti i livelli sociali, l'azienda, il gruppo sociale di lavoro, la vittima, sia nel suo rendimento professionale, che nella salute in ambito relazionale, la famiglia della vittima.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[PO30048] ?#>

Conseguenze per l'azienda

Potrebbe sembrare assurdo affermare che l'azienda deve pagare delle spese e sostenere dei notevoli costi umani quando a suo interno si verifica una situazione di Mobbing. Le spese che deve pagare sono quelle derivanti dai sabotaggi che provocano la perdita di investimenti e di tempo dedicato alla ricerca per diversi anni, oltre che dalle ore perse per assenza a causa di malattie, che costringono l'azienda a trovare un sostituto da formare a livello del collega precedente, sostenendo spese elevate. A tutto ciò si aggiungono il netto calo di rendimento sia del mobbizzato che del mobber, i quali riducono notevolmente il loro impegno verso le mansioni che devono svolgere, compiendo spesso errori gratuiti sul lavoro che si addizionano alle spese precedenti. Bisogna poi sottolineare tutte le spese non misurabili che derivano dalla delusione dei clienti, che, a causa di un cattivo comportamento del lavoratore che incontra il pubblico, o per un difetto di fabbricazione di un prodotto, decidono di abbandonare la marca o l'azienda dei servizi. Per altro, un cliente scontento comunica molto più degli altri il proprio malessere, influenzando con le proprie parole molte altre persone.
I costi umani che devono sostenere sono legati alla perdita di personale specifico per alcune tipologie di lavoro, essendo questi assai difficili da recuperare sul mercato, provocano un ritardo nella consegna dell'incarico. Un ulteriore costo umano che grava sull'azienda è da considerare nel crollo del clima sociale interno all'organizzazione, che ostacola sinergicamente il procedimento di altre mansioni. Inoltre dobbiamo sottolineare che tra i lavoratori si insinua in molti casi il fantasma dell'opportunismo, che limita la fiducia e riduce conseguentemente le possibilità di collaborazione tra i lavoratori. Tali costi umani risultano anche una notevole spesa da pagare conseguente agli eventi precedenti; infatti sulla ditta ricadranno tutti i rallentamenti nella ricerca e nella produzione. Ege (1996b) ha già evidenziato come anche in Italia i costi aziendali siano molto elevati e come le organizzazioni, non essendo consapevoli del fenomeno Mobbing, non sappiano prendere in considerazione tale dinamica nel calcolo dei costi aziendali.
In conclusione quindi, evitare e combattere il Mobbing non va solo a vantaggio della vittima, ma anche del suo datore di lavoro e dell'intera società civile.

Conseguenze per il mobber
Non ci soffermeremo a lungo sulle conseguenze del mobber a causa della scarsità di considerazioni che si possono effettuare. Ad ogni modo, possiamo elencare alcune possibili problematiche che anche un Mobber potrebbe incontrare. La più grave potrebbe essere la situazione che si verifica quando la grave condizione che si è creata in seguito al Mobbing conduce l'azienda a chiudere un reparto o a compiere una larga riduzione del personale, includendo tra i lavoratori anche il mobber. Questa possibilità è forse la più grave che il mobber possa incontrare, ma in generale questa figura vive forti stati di stress per allarme e sovra-attivazione.

Tratto da " Il Mobbing - Dispensa per il corso di Psicologia di Comunità a.a. 2007/08 dell'Università degli Studi "G. D'Annunzio" di Chieti e Pescara - a cura di Graziana Mazzotta" (formato PDF, 380 kB).

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

www.puntosicuro.it