

# IL MOBBING TRA TEORIE PSICOLOGICHE ED ORIENTAMENTI GIURISPRUDENZIALI

di Stefania Elia DORONZO\*

*Sommario:* 1. Introduzione. 2. Lo stress, una delle malattie più diffuse nei luoghi di lavoro. 3. Il rischio psicosociale del mobbing. 4. Il mobbing secondo la giurisprudenza di legittimità. 5. Conclusioni.

## 1. Introduzione

In un periodo di crisi e di continua evoluzione del mercato del lavoro, tutti coloro che intendono studiare ed analizzare le dinamiche sottese al mondo del lavoro, ossia psicologi, sociologi, medici e giuslavoristi devono, come percorso obbligato, necessariamente analizzare gli ambienti di lavoro prendendo in considerazione quelle che sono le esigenze e le problematiche emergenti.

Alla luce dei diversi interventi normativi, sia in campo internazionale, come l'accordo dell'8 ottobre 2004 siglato dall'Unione europea con le parti sociali, sia in Italia, con il d.lgs. n.81 del 2008 "Testo Unico per

la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro", è ormai chiaro che non ci si può più occupare del mondo del lavoro senza prestare la giusta attenzione alla diffusione di fenomeni di forte impatto sociale come lo stress, il mobbing, fenomeni che stanno prendendo sempre più piede negli ambienti di lavoro a causa del crescente diffondersi tra i lavoratori del disagio psicosociale.

È una realtà pressoché attuale, che impone agli addetti ai lavori di studiare strategie di tipo organizzativo, formativo e relazionale, con lo scopo di ridurre i rischi occupazionali.

Per un giusto approccio al mondo del lavoro, pertanto, non basta più solo studiare o porre in essere misure al fine di evitare gli infortuni dei lavoratori, ma bisogna anche occuparsi di tutelare la salute mentale di questi ultimi, garantendo loro benessere fi-

\* Praticante avvocato

sico e psichico. Il nostro codice civile all'art. 2087 tutela il diritto alla salute e sicurezza, che deve essere assicurato a tutti i lavoratori. Oggi però tale diritto è fortemente in pericolo visti i continui cambiamenti nel mercato del lavoro che portano da un lato ad un arbitrario uso del potere datoriale, in forza di ruoli spesso non ben definiti o soggetti a continui cambiamenti normativi, dall'altro vede i lavoratori sempre più stretti in una morsa tra il loro naturale ruolo di soggezione ai superiori e le condizioni sempre meno garantiste con le quali sono costretti a lavorare. Tutto questo diviene un terreno fertile per lo sviluppo di malcontenti dei lavoratori, che a lungo andare sfociano in fenomeni ben più gravi che hanno conseguenze anche sulla salute, come lo stress lavoro-correlato e soprattutto il mobbing.

## 2. Lo stress, una delle malattie più diffuse nei luoghi di lavoro

Sin dagli inizi del '900, molti sono stati gli studiosi che hanno tentato di dare una definizione al fenomeno oggi più che mai diffuso dello stress, cercando di individuare i fattori scatenanti nonché le conseguenze di tale stato.

Il termine stress in inglese significa sforzo pressione-sollecitazione<sup>1</sup>, come a voler indicare una spinta a reagire esercitata sull'organismo. In psicologia venne utilizzato per la prima volta da Cannon nel 1932 come sinonimo di stimolo nocivo. Successivamente Selye (1936) concettualizza lo stress come un insieme di reazioni difensive di natura fisiologica e psicologica attuate per far fronte ad una minaccia o ad una sfida. Selye fu il primo a riconoscere che lo stress non è una condizione necessariamente patologica e negativa, ma una reazione in primo luogo adattativa, in quanto finalizzata a ristabilire o a mantenere l'equilibrio omeostatico. Infine Lazarus e Folkman definiscono lo stress come la condizione derivante dall'interazio-

ne di variabili ambientali ed individuali, che vengono mediate da variabili di tipo cognitivo.

Gli eventi sono stressanti nella misura in cui sono percepiti come tali, per cui uno stimolo produrrà o meno una reazione di stress a seconda di come viene interpretato e valutato. Pertanto la portata stressogena di un evento è determinata, oltre che dalla valutazione cognitiva dello stimolo compiuta dall'individuo, anche dalle caratteristiche oggettive dello stimolo, ovvero dalla qualità dell'evento come impatto emozionale che produce nel soggetto, dalla sua quantità come durata temporale e vicinanza con altri eventi che costituiscono una potenziale minaccia per l'equilibrio psico-fisico dell'individuo, nonché dalla valutazione che un individuo compie delle proprie risorse e capacità di far fronte allo stimolo stressante<sup>2</sup>.

Lo stress da lavoro-correlato è un fenomeno complesso che si manifesta quando il carico di lavoro eccede le capacità del soggetto ed è determinato da fattori di rischio cosiddetti trasversali, in quanto rappresentano rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro<sup>3</sup>.

La risposta dell'organismo a tali fattori può manifestarsi in una reazione positiva detta **eustress**, quando la stessa si traduce in un aumento di eccitazione e di attenzione, oppure in una reazione negativa detta **distress**, quando le richieste che provengono dall'ambiente esterno non sono adeguate alle caratteristiche oggettive e soggettive dell'individuo, il quale non riesce a farvi fronte con le sole proprie risorse interne.

La parola stress deriva dal latino, "strictus", che significa stretto, legato, per l'appunto proprio a voler indicare qualcosa di fastidioso, indesiderato, rievocando così situazioni di ansia e malessere generalizzato. In una condizione come questa, l'organismo libera degli ormoni che concorrono a caricare il soggetto nel migliore dei modi per far

<sup>1</sup> A. BELSITO, *Lo strano fenomeno del mobbing*, Cacucci, Bari, 2012.

<sup>2</sup> Lazarus e Folkman, 1984.

<sup>3</sup> Relazione Agenzia europea per la salute e sicurezza sul lavoro di Tom Cox Amanda Griffiths e Usebilo Rian Gonzales, maggio, 2000.

fronte agli eventi stressanti, perciò viene stimolato il fegato a liberare più zucchero e nel sangue vengono anche rilasciati più grassi e più amminoacidi componenti delle proteine. Se tutte queste sostanze sono un'ottima fonte d'energia, la loro produzione eccessiva, dovuta ad uno stress forte e prolungato, può essere dannosa. Ad esempio, liberando troppo zucchero è difficile che questo sia utilizzato completamente, per cui può aversi uno stato simile a quello del diabete; liberando troppi grassi si giunge ad un aumento del colesterolo e dei trigliceridi, verosimilmente, a disturbi arteriosclerotici.

I fattori stressogeni in ambiente lavorativo, che possono contribuire allo sviluppo di malesseri fisici, si possono ricondurre a un modello psico-sociale che mette in interazione i fattori legati all'organizzazione e gestione del lavoro, con i fattori legati al contesto sociale aziendale, ad esempio: carico di lavoro elevato, attrezzature e ambienti non adeguati, mancanza di autonomia decisionale, scarsa comunicazione, scarsa facoltà discrezionale. In altri termini, lo stress lavorativo è la risultante di una situazione in cui una o più combinazioni di "stressors" (fattori stressanti) interagiscono con le caratteristiche individuali del lavoratore provocando una reazione acuta di natura psicologica e sull'omeostasi fisiologica dell'individuo. Il persistere di tale condizione (fase cronica) può condurre alla comparsa di uno stato di malattia.

Tali situazioni stressanti possono tuttavia essere affrontate mettendo in atto delle strategie di adattamento, dette **coping**. Il concetto di coping è entrato in uso nella letteratura psicologica negli anni sessanta con lo scienziato americano Lazarus, il quale lo ha studiato come processo legato allo stress. Il termine coping deriva dal verbo inglese "to cope" che significa far fronte, tener testa, lottare, riferendosi alle modalità che definiscono il processo d'adattamento ad una situazione stressante. Tuttavia esse non garantiscono il successo di tale adattamento. Infatti il coping, se è funzionale alla situazione, può mitigare e ridurre la portata stressogena dell'evento

ma, se è disfunzionale ad essa, può anche amplificarla.

La prima generazione di ricercatori sul coping concentrò gli sforzi e gli interessi a identificare e studiare solo alcune risposte di coping di base, anche se potenzialmente ogni soggetto ha a disposizione un numero illimitato di strategie.

In particolare furono identificate due dimensioni principali:

- le strategie che si concentrano sul problema (problem-focused), quali ad esempio, adoperarsi per modificare la situazione prevenendo o riducendo la fonte dello stress e quelle che si concentrano sulle emozioni (emotion-focused), volte a ridurre i disturbi affettivi e psicologici che accompagnano la percezione dello stress, come prendere le distanze dalla situazione, cercare un sostegno sociale. Un'ulteriore strategia è quella dell'evitamento, avoidance-oriented, che prevede comportamenti quali la fuga di fronte alla situazione stressante.

All'interno di questo quadro, una strategia di grande interesse riguarda il coping proattivo, attuato cioè prima di incontrare eventuali eventi stressanti<sup>4</sup>.

Nello specifico si è evidenziato che l'attuazione del coping proattivo ha importanti benefici per la persona, in quanto riduce l'ammontare complessivo di stress che il soggetto potrebbe incontrare, aumenta il numero di opzioni possibili per affrontare una situazione e consente infine di preservare risorse personali, come tempo ed energia, agendo preventivamente.

Nei luoghi di lavoro il concetto di coping assume una particolare importanza in quanto le modalità con cui l'individuo e le organizzazioni stesse tentano di adattarsi, di gestire la situazione o di fronteggiare un problema, in uno scenario lavorativo complesso e contingente come quello attuale, producono effetti determinanti sulla qualità del lavoro e sul rapporto con l'ambiente.

Da ultimo, sotto il profilo normativo,

<sup>4</sup> Aspinwall e Taylor, due dei maggiori studiosi del coping e del coping proattivo.

uno dei primi organismi internazionali che ha messo in rilievo l'importanza della salute mentale, come aspetto fondamentale e irrinunciabile per la salute dei lavoratori, è stato l'International Labour Organization, l'agenzia dell'ONU che si occupa della promozione dei diritti umani nell'ambiente di lavoro. Nella Convenzione C155, elaborata nel 1981 (Occupational Safety and Health Convention), si legge che: *"il termine salute, in relazione al lavoro, indica non solo l'assenza di malattie o infermità, ma, comprende anche gli elementi fisici e mentali che incidono sulla salute, che sono direttamente connessi alla sicurezza e igiene sul lavoro"*<sup>5</sup>. Mentre nella Convenzione C161 del 1985 (Occupational Health Services Convention), si individua tra le finalità degli Organismi per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, quello di indicare: *"i requisiti per stabilire e mantenere un ambiente di lavoro sano e sicuro, che facilita ottima salute fisica e mentale per favorire l'adattamento del lavoro alle capacità dei lavoratori in relazione al loro stato di salute"*<sup>6</sup>.

Sempre in campo internazionale, una tappa importante è stata rappresentata dall'Accordo siglato dalla Comunità Europea l'8 ottobre 2004 con le parti sociali, avente ad oggetto il tema dello stress lavoro-correlato, con lo scopo di aumentare la consapevolezza di quanti operano nel mondo del lavoro, imprenditori, lavoratori e loro rappresentanti, sul problema dello stress da lavoro correlato, in considerazione delle eventuali conseguenze che ne scaturiscono.

Anche l'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) nel 2005, nel corso della Conferenza di Helsinki sulla Salute Mentale, ha redatto il Piano d'Azione sulla salute mentale per l'Europa, nel quale vengono consigliate alcune iniziative volte a preservare lo stato di benessere psico-fisico nei luoghi di lavoro.

In Italia l'espressione di tale evoluzione è rappresentato dal testo unico in materia

di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (d.lgs. n. 81/2008) dove viene per la prima volta utilizzato il termine "stress lavoro-correlato". Già nel d.lgs. n. 626 del 1994 erano presenti alcuni accenni al disagio psicosociale sul posto di lavoro, ma questi non costituivano ancora di per sé un obbligo alla valutazione, alla cura e alla prevenzione del problema dello stress occupazionale.

Con il testo unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, anche l'Italia si adegua alla legislazione europea imponendo, con l'art. 28 co. 1, che la valutazione debba: *"riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004"*.

Il testo unico sancisce, a carico del datore di lavoro, l'obbligo di redigere un documento sulla valutazione dei rischi da stress<sup>7</sup>. Il datore di lavoro elabora detto documento in collaborazione con il servizio di prevenzione e protezione, nonché con il medico competente e osservando le modalità di redazione del documento dettate dal legislatore.

### 3. Il rischio psicosociale del mobbing

Il mobbing è uno dei rischi psicosociali più gravi derivati dalla esclusione, discriminazione e vessazione del lavoratore nel luogo di lavoro ad opera dei colleghi e dei suoi superiori. È un fenomeno molto complesso e di difficile identificazione che implica l'interazione di fattori relativi all'assetto psicologico del lavoratore, ai rapporti che instaura nel luogo di lavoro, alle dinamiche di gruppo ed a fattori relativi all'organizzazione. Esso produce sempre stress, sia nel gobbe (colui che lo attua) che nel mobbizzato (la vittima).

<sup>5</sup> Art. 3 lett. e) della Convenzione C155/81.

<sup>6</sup> Art. 1 lett. a) della Convenzione C161/86.

<sup>7</sup> Art. 17, comma 1, d.lgs. n. 81/2008.

La sindrome da mobbing è molto difficile da identificare a livello nosologico ed è riconosciuta dall'Inail quando è riconducibile alla categoria nosologica del DPTS, Disturbo post-traumatico da stress, o in quella del DA, Disturbo d'Adattamento.

Dal punto di vista etimologico il termine "mobbing" si può far risalire al termine latino "mobile vulnus", plebaglia tumultuante e a quello inglese "to mob", aggredire, accerchiare, assalire in massa. Tale termine è stato usato agli inizi degli anni '70 dall'etologo Konrad Lorenz per descrivere il comportamento di alcuni animali che si coalizzano contro un membro del gruppo, lo attaccano, lo isolano, lo escludono dal gruppo e lo malmenano fino a portarlo anche alla morte. Heinz Leymann, nel 1984, con la prima pubblicazione scientifica sull'argomento, introduce l'uso del termine *mobbing* per indicare la particolare forma di vessazione esercitata nel contesto lavorativo, il cui fine consiste nell'estromissione reale o virtuale della vittima dal mondo del lavoro. Leymann inizia ad utilizzare la parola *mobbing* per indicare quella forma di comunicazione ostile ed immorale diretta in maniera sistematica da uno o più individui (mobber o gruppo mobber) verso un altro individuo (mobbizzato) che si viene a trovare in una posizione di mancata difesa.

In Italia si inizia a parlare di mobbing sul lavoro solo negli anni '90 grazie allo psicologo del lavoro Harald Ege<sup>8</sup>, che identifica il fenomeno come una forma di terrore psicologico sul posto di lavoro, esercitata attraverso comportamenti aggressivi e vessatori ripetuti da parte dei colleghi o superiori, attuati in modo ripetitivo e protratti nel tempo per un periodo di almeno sei mesi.

Ripetitività e durata sono dunque due condizioni necessarie perché si possa parlare di mobbing sul lavoro. In seguito a questi attacchi la vittima progressivamente precipita verso una condizione di estremo disagio, che si ripercuote negativamente sul

suo equilibrio psico-fisico. Il mobbizzato è sempre in una posizione inferiore rispetto ai suoi avversari, inferiorità non riferita al potere, all'intelligenza o alla cultura, ma come status. Infatti, durante un lungo periodo di tempo in cui subisce mobbing, la vittima perde gradualmente la sua posizione iniziale, cioè perde:

- 1) la sua influenza;
- 2) il rispetto degli altri;
- 3) il suo potere decisionale;
- 4) non di rado la salute;
- 5) la fiducia in se stesso;
- 6) gli amici;
- 7) l'entusiasmo nel lavoro;
- 8) se stesso;
- 9) la dignità.

Il mobbing può essere classificato in diverse tipologie, a seconda di chi veste i panni da mobber:

- a) mobbing verticale (o bossing), quando la strategia mobbizzante è realizzata dai superiori verso un subordinato, o viceversa, dai subordinati verso un superiore;
- b) orizzontale, quando il comportamento mobbizzante è posto in essere da individui di pari livello aziendale;
- c) collettivo, relativo ad una strategia aziendale intesa a razionalizzare il personale;

d) trasversale, messo in atto da persone al di fuori dell'ambito lavorativo che, in accordo con il mobber, creano ulteriore emarginazione e discriminazione nei confronti della vittima quando questi cerca appoggio o cerca di farsi apprezzare.

Il doppio mobbing invece è una situazione individuata da Ege in Italia e che non ha trovato nessun riscontro nella ricerca europea. Egli afferma che il doppio mobbing è legato al ruolo particolare che la famiglia ricopre nella società italiana. La vittima di una situazione di mobbing infatti tende a cercare aiuto e consiglio a casa, dove sfoga la rabbia, l'insoddisfazione o la depressione che ha accumulato durante una giornata lavorativa passata sotto i colpi del mobber.

Dapprima i familiari mostrano comprensione poi, con l'aggravarsi della situazione lavorativa, anche in famiglia l'individuo tende ad essere isolato a causa della con-

<sup>8</sup> H. EGE, *Il mobbing in Italia, Introduzione al mobbing culturale*, Pitagora, Bologna, 1997.

dizione di disagio importata dall'ambiente esterno.

Il mobbing è una pratica dannosa e realmente criminale: le sue intenzioni sono dettate da sentimenti profondamente distruttivi verso gli altri. E' quindi facilmente intuibile la sua potenzialità disgregatrice del tessuto sociale. Per la vittima il mobbing significa prima di tutto problemi di salute, legati alla somatizzazione della tensione nervosa. Il nervosismo causa spesso palpitazioni, tremori, difficoltà respiratorie, problemi di espressione, gastriti e disturbi digestivi.

Un'altra sfera dell'esistenza che risente dello stress è il sonno: incubi, sonno interrotto, insonnia. Sempre legati alla sfera dell'esistenza, si considerano i disturbi emozionali: ansia, crisi di pianto, rabbia, attacchi di panico, disturbi ossessivi. Spesso il mobbizzato manifesta disturbi alle funzioni intellettuali: annebbiamento della vista, difficoltà di memoria e di concentrazione e molto frequenti sono i sintomi da pressione psicologica più evidenti, come capogiri e svenimenti<sup>9</sup>. Peraltro, un recente studio descrive ciò che accade lungo l'asse ipotalamo-ipofisi-surrene (HPA), che controlla la secrezione di cortisolo, l'ormone dello stress nelle vittime di mobbing. I lavoratori che hanno subito violenze prolungate sul posto di lavoro riducono la secrezione di cortisolo e questo ha gravi conseguenze sia per la salute fisica che emotiva. Le vittime del mobbing sono caratterizzate da una ridotta attività tonica dell'asse HPA per cui si avrà, quale conseguenza, un cedimento dell'organismo ed un decadimento generale con possibili patologie cardiovascolari, ulcera gastrica, scomparsa del desiderio sessuale.

Il mobbing causa poi alla vittima danni finanziari, spesso di entità considerevole, ed esso può avere anche ripercussioni dannose di tipo sociale, cioè il crollo della sua immagine sociale e la perdita di colleghi, collaboratori, la perdita del partner o di amici.

Per l'azienda il mobbing ha effetti ugualmente devastanti, principalmente sul piano economico, ma non solo. Se infatti, i dipendenti si dimostrano scontenti delle condizioni di lavoro a cui sono costretti e ne parlano al di fuori, l'immagine della ditta ne risente inevitabilmente e la concorrenza può approfittarne, con conseguenze gravi sul piano sociale.

Un'altra entità che viene gravemente danneggiata dal mobbing, è la società stessa e con essa lo Stato, sia per i disservizi che il mobbing produce, sia perché il Sistema Sanitario Nazionale dovrà sostenere costi per terapie, ricoveri, medicine. Naturalmente aumentano anche le spese per gli oneri sociali quali sussidi, pensioni anticipate, mobilità, invalidità, ammortizzatori sociali.

Il quadro normativo generale che, nell'ordinamento vigente costituisce riferimento per la tutela del lavoratore nel caso in cui sia sottoposto a persecuzioni psicologiche, in mancanza di una normativa specifica, può estrapolarsi dalle norme costituzionali e dagli articoli del codice civile.

In primo luogo vanno segnalate le norme costituzionali di cui all'art. 32, il diritto primario ed assoluto alla salute e l'art. 41, comma 2, che pone un limite al principio della libertà di iniziativa economica privata laddove tale esercizio pregiudichi la sicurezza e dignità umana. A tali disposizioni vanno ad aggiungersi gli articoli del codice civile, l'art. 2087, secondo cui l'imprenditore è tenuto a preservare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro, e l'art. 2049, che individua la responsabilità indiretta dei padroni e committenti per il fatto illecito dei loro dipendenti commesso nell'esercizio delle incombenze lavorative. Inoltre la responsabilità del datore di lavoro trova la sua fonte anche nella violazione del generale dovere del *neminem laedere*, ex art. 2043 (responsabilità extra contrattuale), i cui danni patrimoniali e non, sono risarcibili ex art. 2059 c.c.. Peraltro ogni volta che la vessazione consista nel demansionamento, si ricorre al disposto dell'art. 2103 c.c., mentre, in caso di discriminazioni, si fa riferimento all'art. 15 Statuto dei

<sup>9</sup> Manuale di stress e mobbing INAS CISL.

Lavoratori, alla legge n. 903/1977 e al d.lgs. n. 216/2003.

Peraltro, il mobbing ovvero l'insieme di atti che ne configurano la fattispecie, è punibile in sede penale, quando detti atti costituiscano ipotesi di reato (lesioni personali, calunnie, ingiurie, minacce, molestie sessuali, atti persecutori)<sup>10</sup>.

Infine, come è noto, il mobbing si realizza sotto gli occhi di tutti, soprattutto quando la condotta mobbizzante entra in una fase avanzata. Ebbene coloro che assistono vengono chiamati spettatori. Costoro sono tutte quelle persone, colleghi, superiori, addetti alla gestione del personale che non sono coinvolti direttamente nel mobbing, ma che in qualche modo vi partecipano, lo percepiscono, lo vivono di riflesso. La funzione che lo spettatore ricopre all'interno del posto di lavoro ha un'importanza cruciale per lo sviluppo del mobbing. Di conseguenza, un collega che assiste al mobbing e non lo denuncia o cerca di interromperlo, in qualche modo può diventare lui stesso un gobbe di riflesso, ossia un side-mobber. Egli infatti favorisce il mobbing con la sua indifferenza e la sua non disponibilità ad intervenire. In questi casi, anche gli spettatori risponderanno della loro condotta omissiva<sup>11</sup>.

#### 4. Il mobbing secondo la giurisprudenza di legittimità

Il mobbing, per la sua multi-fattorialità e per la sua caratteristica di fenomeno complesso, mette a confronto esperti e studiosi di diverse discipline, psicologi, medici legali e, come anello di chiusura della catena, ma non per questo meno importanti, i giuslavoristi. Il mobbing può conoscersi solo attraverso un'analisi interdisciplinare dei fatti concreti che lo determinano ed è *in primis* condizionato ad un riconoscimento scientifico di natura non strettamente legale, ma fondamentalmente psicologico e

sociologico. Esso, consistendo in violenze psicologiche perpetrate dal datore di lavoro o dai dipendenti nell'ambiente di lavoro, richiede il supporto degli psicologi, poiché la vittima comincia ad avvertire stati di ansia e depressione, richiede l'intervento del medico in quanto lo stato di sofferenza della vittima si manifesta in malesseri fisici e ripercussioni sulla salute. Infine determinante è il ruolo del legale quando il mobbizzato decide di denunciare il mobber. Dunque la controversia giudiziaria risulta l'ultimo step al quale il mobbizzato ricorre per chiedere il risarcimento dei danni subiti.

Gli elementi costitutivi del mobbing, in mancanza di una definizione normativa, sono stati individuati, con un orientamento ormai consolidato, dalla Giurisprudenza e dalla dottrina. Risalgono alla fine degli anni '90 le prime sentenze di mobbing, tra le più note, si ricorda Trib. Torino 16 novembre 1999, Trib. Forlì 15 maggio 2001, Trib. Pisa 25 luglio 2001, mentre la prima sentenza di Cassazione che ha esaminato un caso di mobbing risale all'8 gennaio 2000 n. 143. Con tale pronuncia la Cassazione stabiliva che la "sindrome da mobbing" non lede la capacità di intendere e di volere ma altera solo gli stati emotivi; il "mobbing" non è sufficiente da solo ad accusare il capo poiché occorrono prove concrete, fatti, luoghi, testimoni che dimostrino le colpe e supportino le accuse, non è sufficiente una sanzione disciplinare né il trasferimento ad altro reparto per configurare la fattispecie. Nel 2004, finalmente, con una importante pronuncia, la Corte di Cassazione ha risolto un contrasto giurisprudenziale che durava da anni, statuendo la natura contrattuale dell'azione di risarcimento danni per mobbing.

Solo a partire dal 2006 i giudici di legittimità hanno iniziato a marcare i confini e i limiti entro i quali può configurarsi la fattispecie di mobbing, individuando i connotati della condotta datoriale idonei ad integrare l'illecito del datore di lavoro nei confronti del lavoratore. Sempre a Sezioni Unite la Cassazione nel 2006, pronunciatisi su un'ipotesi di dequalificazione professionale, delineava un quadro molto chiaro delle

<sup>10</sup> Artt. 368, 572, 594, 612, 612 bis e 660 c.p..

<sup>11</sup> Art. 40, comma 2, c.p..

voci di danno risarcibili in caso di mobbing, nel contempo precisando che sul lavoratore incombe l'onere di procedere ad un'allegazione puntuale dei danni patiti e ad un'altrettanto circostanziata dimostrazione della loro sussistenza e gravità. Inoltre, in fatto di mobbing, la responsabilità datoriale, che ha natura contrattuale, deriva dall'inadempimento dell'obbligo di sicurezza, obbligo da cui scaturisce l'imposizione di adottare tutte le misure di sicurezza e prevenzione a tutela dei prestatori di lavoro (art. 2087c.c.). Il datore è responsabile dei danni subiti dal proprio dipendente anche quando ometta di controllare e vigilare che di tali misure sia fatto effettivamente uso anche da parte dello stesso dipendente<sup>12</sup>.

La giurisprudenza di legittimità svolge ormai un ruolo fondamentale al fine di meglio inquadrare il mobbing, tanto in positivo quanto in negativo, ossia quando rileva l'insussistenza di ipotesi di condotte mobbizzanti. Infatti alla luce delle peculiarità della fattispecie, non si configura il mobbing nel caso in cui il lavoratore venga trasferito da un reparto all'altro con cambiamento delle funzioni. Ovviamente sta al lavoratore provare il contrario, dimostrando che la nuova attività è una dequalificazione professionale susseguente ad un atteggiamento persecutorio.

La Corte, in altra sentenza, affermava che sottoporre il lavoratore a continue visite fiscali non costituisce mobbing in quanto la fattispecie si realizza in ipotesi di comportamento materiale di provvedimenti contraddistinti da finalità persecutorie e di discriminazione con connotazione emulativa e pretestuosa, di conseguenza per accertare la condotta occorre la prova del disegno persecutorio.<sup>13</sup>

Anche alla lavoratrice che chiedeva il risarcimento del danno da mobbing, a seguito di condotte riprovevoli da parte del datore

di lavoro, come il lancio dello stipendio sulla scrivania o la consegna della retribuzione in un sacco di monetine, la Corte negava il diritto al risarcimento, in quanto tali comportamenti non erano sufficienti al raggiungimento della prova di un atteggiamento emarginante, discriminatorio o persecutorio nei confronti della dipendente. Sempre seguendo tale orientamento, la Corte nel 2009 respingeva il ricorso di un postino che chiedeva il risarcimento del danno da mobbing, non essendo presenti tutti gli elementi necessari integranti la suddetta fattispecie, stilando così un vademecum su quelle che debbono essere le regole per ottenere il risarcimento del danno in caso di atti vessatori e persecutori. Secondo la Corte, per mobbing si intende una condotta del datore di lavoro o del superiore gerarchico, sistematica e protratta nel tempo, tenuta nei confronti del lavoratore nell'ambiente di lavoro, che si risolve in sistematici e reiterati comportamenti ostili che finiscono per assumere forme di prevaricazione e di persecuzione psicologica da cui può conseguire la mortificazione morale e l'emarginazione del dipendente con effetto lesivo del suo equilibrio fisiopsichico e del complesso della sua personalità.

In altre parole, affinché si configuri una fattispecie di mobbing è necessario che vi siano:

1. la molteplicità di comportamenti a carattere persecutorio;
2. l'evento lesivo della salute;
3. il nesso tra la condotta del datore di lavoro ed il pregiudizio all'integrità psicofisica;
4. la prova dell'intento persecutorio.

Significative sono inoltre le sentenze della Suprema Corte con le quali, i giudici di legittimità, riconoscevano il risarcimento del danno da mobbing, asserendo in una pronuncia che i continui e ripetuti rimproveri al dipendente fatti sul luogo di lavoro sono una forma di mobbing, così confermando il diritto al risarcimento del danno biologico e la conseguente condanna al pagamento di 9.500 euro in favore di un'impiegata che, per nove mesi, era stata oggetto di ripetuti rimproveri davanti ai suoi colleghi di lavoro

<sup>12</sup> Cass. pen., SS.UU. 4 maggio 2004 n. 8438; Cass., 6 marzo 2006 n. 4774; Cass. pen., SS.UU. 24 marzo 2006 n. 6572 e Cass. 25 maggio 2006 n. 12445.

<sup>13</sup> Cass. civ. Sez. lav., 04 settembre 2007 n. 18580, Cass. civ. Sez. lav., 01 agosto 2008 n. 21028.



e la vicenda si era conclusa anche con il licenziamento. Ad analoga conclusione giungeva la Cassazione nel 2010, accordando il risarcimento danni da mobbing ad un lavoratore che lamentava di essere stato preso di mira dal suo superiore, spesso mettendolo in ridicolo davanti ai colleghi e sempre più spesso veniva adibito a lavori molto gravosi rispetto a quelli svolti in passato, nella indifferenza e complicità del rappresentante legale della società. Una situazione precipitata anch'essa con il licenziamento<sup>14</sup>.

È appena il caso di sottolineare che, non tutte le condotte del datore debbono essere considerate illecite per il solo fatto che sono avvertite come lesive dal lavoratore a causa della sua fragilità soggettiva nei rapporti personali. Così, in una sentenza, la Cassazione afferma l'esclusione del risarcimento da mobbing nel caso di una vittima sofferente di manie di persecuzione, confermando le decisioni dei giudici di merito. Infatti, nel caso di specie, era emerso che la ricorrente, per soggettività caratteriale, tendeva ad interpretare quelle che possono essere normali vicende lavorative come offese, protendendo a personalizzare come ostile ogni avvenimento come elemento di turbativa dell'ambiente di lavoro.

In tema di licenziamento un'importante sentenza della Suprema Corte dichiara altresì illegittimo il licenziamento del dipendente assente per malattia provocata dall'azione di mobbing esercitata dal datore di lavoro nei suoi confronti con sanzioni disciplinari spropositate, richiami ingiustificati e visite fiscali "a raffica". La Cassazione sottolinea come, in casi del genere, il licenziamento non possa essere efficace qualora l'assenza sia "imputabile alla responsabilità del datore di lavoro" e nemmeno se l'assenza del lavoratore per malattia supera il periodo di comporta.

I giudici di legittimità inoltre, hanno anche avuto modo di sottolineare la diffe-

renza tra il danno alla professionalità e il danno da mobbing precisando che il danno alla professionalità è circostanza ben differente dal danno psichico e fisico causato dal mobbing; se il secondo consiste nella sofferenza del soggetto causata da trattamenti umanamente degradanti ad opera di superiori gerarchici o colleghi in genere, il danno professionale è espressamente collegato al demansionamento del lavoratore, protratto nel tempo. Comportamento che può nello specifico comportare una perdita di opportunità lavorative per il dipendente. Le due figure sono quindi ben distinte e l'accertamento dell'una non implica automatica insorgenza dell'obbligo di risarcimento del danno anche per l'altra. Secondo la Suprema Corte dunque, non è assolutamente illogico se in un giudizio, il giudice di merito accolga la domanda di risarcimento relativa al mobbing, rigettando quella collegata al danno alla professionalità. La circostanza del demansionamento va provata e l'onere della prova resta pur sempre a carico del dipendente.

Inoltre, in merito alla risarcibilità del danno da mobbing, la Cassazione ricorda quale sia l'orientamento prevalente, ormai consolidato, inaugurato dalla Corte stessa a Sezioni Unite nel 2008. Essa conferma che la liquidazione del danno non patrimoniale deve essere complessiva e cioè tale da coprire l'intero pregiudizio a prescindere dai *nomina iuris* dei vari tipi di danno, i quali non possono essere invocati singolarmente per un aumento dell'anzidetta liquidazione, voci che in tal caso costituirebbero vere e proprie duplicazioni risarcitorie.

Si registra infine, un importante arresto in materia di mobbing familiare ad opera della Cassazione che con la sentenza del giugno 2014, ha puntualizzato le violazioni che possono dar luogo all'addebito della separazione e l'adempimento del rigoroso onere probatorio richiesto all'istante. La vicenda, riguarda il ricorso di una moglie che chiedeva l'addebito adducendo al marito comportamenti assimilabili al mobbing familiare, finalizzati ad indurla a lasciare la casa coniugale, la Corte di Cassazione ha colto l'occasione per precisare la nozione di

<sup>14</sup> Cass. civ. Sez. lav., 17 febbraio 2009 n. 3785; Cass. civ. Sez. lav., 20 marzo 2009 n. 6907; Cass. civ. Sez. lav., 26 marzo 2010 n. 7382 e Cass. civ. Sez. lav., 31 maggio 2011 n. 12048.

mobbing e il suo contesto di applicazione, escludendone a priori la riconduzione nel rapporto familiare improntato, a differenza del passato, al "principio di uguaglianza morale e giuridica" dei coniugi. In definitiva, se gli screzi tra i coniugi in procinto di separarsi sono reciproci, non può essere pronunciato l'addebito della separazione.<sup>15</sup>

In sede penale, invece, la Corte ha ribadito in più sentenze che, in mancanza di una specifica normativa, il mobbing non può trovare una tutela penale. In particolare, i giudici di legittimità hanno evidenziato che "nel nostro codice penale nonostante una delibera del Consiglio d'Europa del 2000, che vincolava tutti gli Stati membri a dotarsi di una normativa corrispondente, non c'è traccia di una specifica figura incriminatrice per contrastare tale pratica persecutoria, definita mobbing".

Di fatto le sentenze di condanna che si contano - escludendo quelle aventi a oggetto congiuntamente anche i reati di violenza o molestia sessuale - sono ben poche. Tra queste la più originale è stata quella emessa il 12 marzo 2001 n. 10090 dalla Cassazione penale del che ha dichiarato gli imputati "colpevoli dei reati continuati di cui agli artt. 572 e 610 c.p.". L'accusa era di aver maltrattato, con atti di vessazione fisica e morale, alcuni giovani nello svolgimento della attività lavorativa e per avere, con i medesimi atti di violenza fisica e morale, costretto gli stessi a intensificare l'impegno lavorativo oltre ogni limite di accettabilità. La Corte Suprema aveva ritenuto confacente alla fattispecie del caso concreto il reato rubricato all'art. 572 c.p. (maltrattamenti in famiglia o verso fanciulli), dal momento che la norma incriminatrice altresì prevede le ipotesi di chi commette maltrattamenti "in danno di persona sottoposta alla sua autorità, o a lui affidata per ragioni di educazione, istruzione, cura, vigilanza o custodia, per l'esercizio di una

professione o di un'arte".

Sono dunque pochi i casi di mobbing nei quali la Cassazione si è pronunciata con condanna, come nel caso in cui la Corte affermava che i demansionamenti effettuati senza alcuna logica, oltre a costituire penalmente la figura dell'abuso d'ufficio, sul piano civilistico si configurano come "mobbing, consistente in atti e comportamenti del datore di lavoro o del superiore gerarchico che mira a danneggiare il dipendente, così da coartarne o da piegarne la volontà". Significativa è anche la condanna ai danni del superiore che con il suo comportamento aggressivo e prevaricatore e con le sue intemperanze, stressa a tal punto il dipendente da fargli venire la depressione e l'ansia, e che per questo rischia, oltre al carcere, di dover risarcire il sottoposto<sup>16</sup>.

In diverse sentenze la Corte invece, si è pronunciata con un dato di fatto, sottolineando che: "le pratiche persecutorie realizzate ai danni del lavoratore dipendente e finalizzate alla sua emarginazione (mobbing) possono integrare il delitto di maltrattamenti in famiglia ex art. 572 c.p. esclusivamente nel caso in cui il rapporto tra il datore di lavoro e il dipendente assuma natura para-familiare, in quanto caratterizzato da relazioni intense e abituali, da consuetudini di vita tra i detti soggetti, dalla soggezione di una parte nei confronti dell'altra, dalla fiducia riposta dal soggetto più debole del rapporto in quello che ricopre la posizione di supremazia". Orientamento questo che i giudici di legittimità hanno avuto modo di ribadire anche recentemente, nel marzo 2014. La Cassazione così accoglieva il ricorso proposto da due direttori di produzione, vistisi condannare in primo e secondo grado al risarcimento dei danni cagionati ad alcuni lavoratori dipendenti loro sottoposti per aver, all'interno dell'azienda presso la quale prestavano servizio, posto in essere nei loro confronti una serie ininterrotta e continuata di condotte vessatorie e discri-

<sup>15</sup> Cass. civ. 28 agosto 2013 n. 19814; Cass. civ. 02 ottobre 2013 n. 22538; Cass. civ. 08 gennaio 2014 n. 172; Cass. civ. 15 gennaio 2014 n. 687; Cass. civ. 19 giugno 2014 n. 13983.

<sup>16</sup> Cass. pen. Sez. VI, 07 novembre 2007 n. 40891; Cass. pen. Sez. IV, 10 giugno 2009 n. 23923.

minatorie miranti ad escluderli ed umiliarli. Le Corti di merito avevano riconosciuto il reato di maltrattamenti in famiglia, ma la Cassazione, in riforma della sentenza impugnata, asseriva che non è possibile ritenere configurato il reato in questione laddove, quand'anche chiaramente accertato un fenomeno di *mobbing*, esso si sia consumato in una realtà aziendale sufficientemente complessa e articolata. Si trattava infatti, di uno stabilimento di notevole entità spaziale, con la presenza di circa cinquanta dipendenti, elementi questi, sufficienti per escludere quella intensa e abituale relazione tra datore di lavoro e dipendente, indice di una comunanza di vita assimilabile a quella del consorzio familiare. Infine si segnala una sentenza che ha suscitato molto clamore rappresentata dalla pronuncia con la quale, i giudici del palazzaccio, riconoscono per la prima volta lo straining come forma attenuata del mobbing, qualificando i comportamenti ed episodi di emarginazione come una situazione di stress forzato sul posto di lavoro, in cui la vittima subisce almeno una azione che ha come conseguenza un effetto negativo nell'ambiente lavorativo.

Per parlare di straining è dunque sufficiente una singola azione stressante cui seguano effetti negativi duraturi nel tempo (come nel caso di gravissimo demansionamento o di svuotamento di mansioni). Gli inquilini del Palazzaccio hanno così ritenuto che l'accaduto integrava la fattispecie dello straining, una particolare forma di persecuzione ed emarginazione sul lavoro che si risolve nel mettere in condizione di inferiorità il dipendente, anche una tantum. Ed una volta escluso il reato ex art. 572 del codice penale, viene configurato il reato di lesioni personali volontarie con conseguente ed ineluttabile condanna del datore di lavoro al risarcimento del danno patito ed eziologicamente riferibile a quel singolo episodio vessatorio da cui è «derivata la grave lesione» del lavoratore.<sup>17</sup>

<sup>17</sup> Cass. pen. Sez. VI, 26 giugno 2009 n. 26594; Cass. pen. Sez. IV, 13 gennaio 2011 n. 685; Cass. pen. Sez. VI, 03 luglio 2013 n. 28603 e Cass. pen. Sez. VI, 20 marzo

## 5. Conclusioni

Mobbing e benessere organizzativo, due concetti opposti, termini in antitesi, la cui presenza di uno esclude l'altra, ma il loro accostamento non è casuale, né tanto meno costituisce una forzatura semantica, soprattutto se pensiamo che solo attuando una riorganizzazione dell'assetto aziendale improntato al benessere organizzativo, può debellarsi il mobbing e con esso tutti gli altri disturbi che in ambienti di lavoro poco armoniosi, trovano terreno fertile, come lo stress lavoro-correlato, burn-out. La scelta infatti di trattare in queste pagine sia dello stress nella sua accezione più comune, che del mobbing, intesa se vogliamo come un'evoluzione dello stress, nasce dalla consapevolezza che non è possibile pensare a questi due fenomeni come entità distinte e indipendenti tra loro, non solo e non tanto perché esiste una forte relazione tra di essi, ma anche perché entrambi sono inesorabilmente accumulati da un altro fattore di notevole importanza, ossia, ambedue i fenomeni, nascono e si sviluppano dove le organizzazioni sono malate, negli ambienti di lavoro dove il benessere organizzativo non è la priorità del datore di lavoro.

Per benessere organizzativo s'intende comunemente la capacità dell'organizzazione di promuovere e mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori a tutti i livelli e per tutti i ruoli.

Studi e ricerche sulle organizzazioni hanno dimostrato che le strutture più efficienti sono quelle con dipendenti soddisfatti, con un clima interno sereno e partecipativo. La motivazione, la collaborazione, il coinvolgimento, la corretta circolazione delle informazioni, la flessibilità e la fiducia delle persone sono tutti elementi che portano a migliorare la salute mentale e fisica dei lavoratori, la soddisfazione dei clienti e degli utenti e, in via finale, ad aumentare la produttività.

Appare evidente, dunque, che i luoghi di

2014 n. 13088.

lavoro ove mancano tali caratteristiche, si prestano allo sviluppo di fenomeni come lo stress lavoro-correlato, il mobbing.

Negli ultimi decenni in Italia il mercato del lavoro ha subito notevoli cambiamenti ai quali le organizzazioni non hanno risposto adeguatamente. Tale situazione ha portato allo sviluppo del disagio psico-sociale all'interno dei luoghi di lavoro che ha poi avuto come estrema conseguenza da un lato la patologia delle organizzazioni, e dall'altro ripercussioni negative sulla salute psico-fisica degli individui, facendo così esplodere il fenomeno del mobbing. Se infatti nel nord Europa si è provveduto ad affrontare le problematiche che si andavano sviluppando negli ambienti di lavoro, in Italia, con l'aiuto della giurisprudenza, si è provveduto ad individuare il mobbing come fenomeno con le sue peculiari caratteristiche ed a riconoscere la risarcibilità del danno biologico, antepoendo la tutela del risarcimento alla prevenzione. Purtroppo a livello normativo l'Italia è indietro rispetto a tutti gli altri paesi della Comunità europea. In tema di stress lavoro-correlato è intervenuta solo nel 2008, con il testo unico (d.lgs. n. 81/2008), imponendo ai datori di lavoro di valutare i rischi da stress lavoro-correlato, mentre in materia di mobbing il silenzio del legislatore è pressoché preoccupante, per un fenomeno che sta assumendo sempre dimensioni più ampie, e i cui effetti devastanti sia sul piano sociale che individuale, sono incalcolabili e per certi versi possono

assumere i connotati dell'irreversibilità.

Si pensi all'integrità psico-fisica della vittima di mobbing, che, una volta intaccata, soprattutto quando lo stato del soggetto è ormai entrato in una fase di malessere avanzato, i margini di una completa ripresa sono in una percentuale molto bassa e nemmeno il risarcimento del danno biologico eventualmente accordato dal giudice riesce a restituire lo stato di salute pre-mobbing in cui si trovava il lavoratore prima di subire condotte vessatorie. Ege ritiene che se i datori di lavoro fossero effettivamente a conoscenza dei rischi ai quali si va incontro quando gli stessi trascurano il benessere aziendale e quello dei lavoratori, sicuramente lo combatterebbero con audacia in quanto, i danni che derivano dallo sviluppo di simili pratiche, colpiscono anche le aziende stesse.

È auspicabile dunque che le istituzioni già più volte sollecitate anche da diverse proposte di legge, intervengano quanto prima con una norma disciplinando il mobbing, ponendo un freno all'abuso del potere datoriale. Infatti, in un periodo di crisi come questo, dove le aziende sono costrette a ridurre il personale o a razionalizzare le risorse umane, una legge di questo tipo risulta davvero importante in quanto, spesso e volentieri, il mobbing viene attuato strategicamente dai datori di lavoro nei confronti dei dipendenti, con l'intento di indurre il soggetto vessato e perseguitato a rassegnare le dimissioni.

#### Abstract

*La scelta dell'autore di trattare di patologie quali lo stress e il mobbing nasce dalla consapevolezza che non è possibile pensare a questi due fenomeni come entità distinte e indipendenti tra loro in quanto entrambi nascono e si sviluppano dove le organizzazioni sono malate e nei cui ambienti di lavoro il benessere organizzativo non è la priorità del datore.*

The author's choice of treating conditions such as stress and harassment arises from the awareness that it is not possible to think of these two phenomena as entities separate and independent of each other in that both are born and grow where organizations are sick and that the workplace well-being is not the priority of the employer.