

IL MOBBING: IL DANNO E LA VALUTAZIONE**di Ruggero Ruggieri e Irene Petruccelli****Introduzione la tema**

L'art. 32 della nostra Carta costituzionale del 1948 afferma che «la Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività».

Dal punto di vista psicologico, il concetto di “salute” della persona è da intendersi in una concezione più ampia rispetto a quelle delle categorie mediche classiche. Infatti, i più recenti settori di ricerca della Psicologia Clinica, della Psicologia della Salute e di Comunità hanno da tempo focalizzato i loro studi in materia, nell'articolazione del rapporto tra individuo e contesto piuttosto che sulle caratteristiche specifiche della persona. In questa prospettiva, dunque, nel definire l'equilibrio psico-fisico -e quindi la salute della persona- entrano in gioco altri fattori che attengono allo scambio tra individuo ed ambiente. Pertanto, concetti quali stress, ansia, benessere, capacità lavorativa, qualità della vita acquisiscono significato in rapporto al mondo relazionale del soggetto e non sono strutturalmente dati una volta per tutte¹.

Nei casi di *mobbing*, le conseguenze per la vittima si organizzano in quadri sintomatologici complessi che possono anche compromettere la ripresa della vita normale. Come è noto, tale fattispecie di illecito prevede che uno o più *mobbbers* intenzionalmente (quindi per dolo) attraverso comportamenti e atteggiamenti di vessazione, di pressione e di accerchiamento psicologico determinino in un individuo stati di ansia e di stress; il risultato è un annullamento della sua personalità e/o del suo ruolo all'intero dell'ambiente di lavoro (Chierigatti, d'Orsi, 1999).

Questo tipo di definizione, come le altre, legge il fenomeno nella socialità in cui è immerso, in quanto prevede attori, azioni ed effetti delle stesse. Dimensioni presenti in modo diverso anche negli articoli dei codici legislativi.

Del resto, la Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni ha prestato sempre attenzione alle dimensioni psico-sociali, quali per esempio quella del potere, discernendo tra potere della competenza e potere del ruolo (Avallone, 1995; Quaglino *et al.*, 1998). Se pur banale, non va comunque perso di vista il fatto che il *mobbing* si gioca all'interno di rapporti di lavoro basati sull'asimmetria di potere tra gli attori coinvolti; asimmetria, di solito, attribuibile al potere del ruolo. Inoltre, gli studi sulle motivazioni sociali di McClelland (1980) spiegano come i fenomeni di accerchiamento a cui il mobbizzato è sottoposto, siano riconducibili al bisogno di affiliazione seguito dai restanti spettatori.² E' evidente, quindi, come nell'attività peritale la conoscenza delle dinamiche aziendali, costituisca un utile contributo per l'attività diagnostica in quanto permette di rileggere in una prospettiva diversa fatti ed atti che hanno caratterizzato l'esperienza del soggetto, definendone la realtà psichica.

Pertanto, diventa possibile potere individuare tracce di lavoro che permettano di rispondere ai quesiti del nesso causa-effetto richiesti dagli operatori giudiziari sulla base di metodologie psicologiche di indagine del rapporto individuo/contesto (Carli, 1993; 2001; Grasso *et al.*, 1997).

Si precisa, altresì, che in questi casi non ci troviamo davanti ad una sindrome da *mobbing*,

¹ Un esempio in questo senso è fornito dalla teoria delle reti sociali. Essa rappresenta un costrutto psico-sociale concorrente a definire il livello di benessere della persona. La rete è uno strumento per la rilevazione della realtà psicologico sociale basato su specifici indicatori che permettono di individuare la qualità e la quantità degli scambi sociali del soggetto (Amerio, Croce, 2000).

² Tra le altre motivazioni annoverata dall'autore vi sono quelle di 'potere' e di 'riuscita'

bensi ad una *condizione di mobbing*. Questa asserzione è giustificabile sulla base di due ordini di motivi: il primo è relativo alla recente affermazione del nuovo paradigma teorico-scientifico in psicologia clinica (individuo/contesto); l'altro è relativo al fatto che all'interno del Manuale Diagnostico e Statistico dei Disturbi Mentali (DSM-IV-TR) le nosologie già presenti inquadrano e spiegano le sintomatologie della situazione di *mobbing*.³

Questo distinguo non è da intendersi come un puro esercizio intellettuale, ma costituisce un punto metodologico fondamentale per l'attività diagnostica, di valutazione e peritale in genere. Infatti, confondere la condizione di *mobbing* con una sindrome e/o patologia, determina, a nostro avviso, tre tipi tre di errori logici:

- 1) di carattere *concettuale*, perché la lettura del fenomeno avrà luogo sulla base di modelli psicologi individualisti, quindi legati più alle caratteristiche di personalità anziché al contesto in cui le persone hanno sviluppato certi tipi di disturbi. In questi casi, pertanto, si tenderà a valutare più la personalità del soggetto in esame piuttosto che la sua 'storia' –intesa questa come capacità del soggetto di stare dentro ai contesti. Sovente, questo tipo di errore comporta espressioni comuni quali "ha il *mobbing*"; al contempo al senso comune segue un sapere scientifico nelle relazioni peritali, evidenziato in attribuzione di valore sulla persona del soggetto, espressa in dizioni quali "soggetto debole a causa della struttura nevrotica o psicotica". Queste tipo di asserzioni implicano una concettualizzazione del nesso causa/effetto saturata dalla variabilità della personalità ed allo stesso tempo negano il peso della variabilità dei contesti lavorativi. Trattano insomma i contesti come invarianti.
- 2) di carattere *metodologico*, perché le metodologie utilizzate faranno riferimento a costrutti teorici differenti, tutti concorrenti a misurare specifiche alterazioni dello stato psichico o delle funzioni mentali. In questo caso, la rilevazione dello stato di alterazione manca di unità metodologica, con evidenti ripercussioni sul piano del nesso-causa-effetto. Dunque, l'assenza di coerenza metodologica è nella profusione della bassa attendibilità degli strumenti rispetto al fenomeno *mobbing* nell'alta attendibilità degli stessi per quanto concerne la rilevazione delle dimensioni per le quali sono stati costruiti. Questo tipo di errore si traduce nell'assunzione di caratteristiche solipsistiche da parte delle alterazioni psichiche che, trattate come le monadi di Leibniz, inducono incertezza nel lettore delle relazioni peritali, provocandogli una dissonanza cognitiva tra il risultato della diagnosi e le cause di essa. In altre parole, si perde la possibilità di cogliere il nesso causa-effetto.
- 3) di carattere *diagnostico*, perché identificando il *mobbing* con una sindrome piuttosto che con una condizione, si nega tutta la processualità sociale implicata dal/nel fenomeno in oggetto -oltre al misconoscimento delle nosografie presenti del DSM-IV-TR. Questo punto è di notevole importanza perché:
 - a) sul piano psicologico-clinico rimanda alle modalità di intervento, cioè alla scelta dei fattori che possano in qualche modo garantire il miglioramento delle condizioni psichiche del soggetto in esame. In altre parole rimanda ai fattori produttivi dell'intervento;
 - b) sul piano giuridico perché supporta la comprensione del tipo di danno

³Secondo il paradigma individuo/contesto lo studio dei comportamenti delle persone passa attraverso la conoscenza del contesto, tanto da potere affermare che i comportamenti sono contesto dipendenti o, se si vuole, che sono i contesti a definire i comportamenti (Carli, 1993; Grasso, Salvatore, 1997).

patrimoniale/non patrimoniale a cui di richiamano gli operatori di giustizia durante la fase dibattimentale⁴.

La casistica non solo inerente alle aule di tribunale nel dibattito processuale tra le parti, periti inclusi, ma anche quella relativa all'attività clinica e psicoterapeutica, ha reso evidente come la condizione di *mobbing* possa produrre una temporanea inabilità del soggetto o una cronicizzazione del quadro patologico emerso (Cesarano *et al.* 2003; Dell'osso *et al.* 2003)

Emerge, dunque, la richiesta di un risarcimento, valutando il danno subito.

Ovviamente, il risarcimento del danno non può essere una *restitutio in integrum*, come nel caso dei beni materiali, ma è sempre una compensazione per «via equivalente», attraverso un indennizzo economico; si tratta infatti di esprimere in termini economici qualcosa che per definizione «non ha prezzo» (Pajardi, 1995).

E' opinione che il consulente sia esso di parte che CTU, per valutare il danno subito dalla vittima, debba avere ben chiare le caratteristiche tipiche delle condizioni di *mobbing* ed i suoi correlati, i criteri definitori del danno (sia dal punto di vista giuridico che psicologico) e la metodologia da utilizzare per la sua valutazione.

1. Il danno nella dialettica tra categorie giuridiche e psicologiche attraverso il nesso causa ed effetto

Come è noto, il fenomeno sociale del *mobbing* si è affermato nelle aule dei tribunali in un rapporto interdisciplinare tra materie diverse; medici, psicologi, avvocati e giudici hanno di fatto contribuito a definire una disciplina della fattispecie prima ancora che il legislatore dettasse alcuna regola in materia (Miscione, 2003).

E' comprensibile, pertanto, il ricorso in modo sistematico, da parte delle corti, ad attività peritali (medico-psicologiche), con il conseguente aumento di potere dei consulenti nel determinare il giudizio. Se da una parte si è assistito a deleghe delle autorità giudicanti verso consulenti, dall'altro non va dimenticato il ricorso ad un necessario potenziamento delle metodologie di indagini consulenziali -per lo meno per la categoria professionale alla quale apparteniamo. Tra l'altro l'asimmetria di potere tra autorità giudicante e consulenti, era regolarmente ricomposta quando i secondi venivano chiamati, su invito degli operatori giudiziari, ad uscire dalla patologia del cliente per entrare nei processi decisionali relativi alla scelta di fattispecie giuridiche definenti il danno subito dal soggetto in questione e quindi anche alla sua valutazione. Era tangibile la richiesta degli avvocati, come dei giudici, di essere in qualche modo accompagnati nella conoscenza del fenomeno del *mobbing* in modo da poterne offrire in tempi utili una rilettura giuridica, al fine di adattare in maniera consapevole le regole sull'illecito presenti nel codice civile.

Le prassi di lavoro consolidate tra i diversi interlocutori, che avevano rappresentato fino ad allora un importante canale comune tra sistemi professionali differenti, cadevano, denunciando la necessità di un maggiore approfondimento. Infatti, il punto in questione, al quale tutti venivano richiamati ogni volta nei singoli casi, era l'inquadramento giuridico della fattispecie danno da *mobbing* (Monateri, Oliva, Bona 2000; Cedon, 2001; 2003; Bona 2003; Oliva 2003). Questione, tra l'altro, non ancora risolta.⁵

Il peso dell'assenza di una chiara identificazione giuridica è evidente quando per esempio i consulenti entrano nel merito di alcune classificazioni e propongono anche sistemi di

⁴ Si rimanda l'approfondimento di questo punto al paragrafo successivo, quando introdurremo il concetto di 'danno psicologico' e di 'incompatibilità ambientale', utili probabilmente alla dottrina giuridica.

⁵ Non essendo questo un articolo di pertinenza giuridica, per quanto concerne la distinzione tra danni patrimoniali e non in relazione al *mobbing*, si rimanda alla lettura degli autori citati.

valutazione del danno e parametri di indennizzo (Ege, 2002; 2003). Inoltre, va indicato un problema contiguo, ma differente relativo al nesso causa/effetto nelle relazioni peritali: «Autorevoli colleghi, nelle loro Ctu, continuano a parlare di concausa (anche Autorevoli autori parlano di concausa!); dal punto di vista del diritto la concausa non esiste» (Dominici, 2003, 109).

Non è ora certo interesse di questo lavoro entrare nel dibattito proponendo, come taluni hanno fatto, alcune etichette giuridiche piuttosto che altre, perché in primo luogo si ritiene che questo non rientri nelle competenze psicologiche, in secondo luogo perché il rapporto oggetto di studio (il *mobbing*) e disciplina richiama problemi di metodo ai quali non spetta a noi fornire una risposta, ma ai sistemi professionali a cui tale disciplina si rifà.

Al contrario, è di nostra competenza la costruzione di uno spazio di condivisione di linguaggi nella lettura del fenomeno che faciliti la traduzione tra categorie appartenenti a professioni differenti quali possono essere quelle della psicologia ed del diritto.

Quando leggiamo articoli del codice civile, quali –per rimanere in materia di *mobbing*– possono essere quelli relativi per esempio alla violazione della clausola generale di responsabilità *ex art.* 2087, o quelli relativi al danno *art.* 2043 ed *art.* 2059, ebbene questi rimandano a possibili azioni, attori di esse ed alcune volte a contesti (determinati tipi di rapporti quali lavoro, familiari ect.) entro cui tali azioni possono spiegarsi. Rimandano essenzialmente all'individuazione di una oggettiva responsabilità dell'attore, tanto da portare in diritto a dovere distinguere tra atti e fatti. Seguono quindi un'ipostazione in cui l'accertamento del nesso causa-effetto rimanda al criterio dell'equivalenza delle cause -o teoria condizionalistica (*artt.* 40 e 41 c.p.)- sulla base di leggi di copertura universali (un evento è sempre causa di un altro evento) o di leggi probabilistiche (percentuali di cause in cui vi è sempre lo stesso antecedente)

Il modello in uso dunque, si richiama a nessi causa-effetto di carattere lineare (causalità lineare), in cui il sistema assorbe al suo interno tutta la variabilità data dal rapporto tra i suoi elementi costruendo modalità di previsione dell'evento. In questo modo diventa possibile affermare nessi di causa/effetto; non resta quindi che eventualmente individuare il tipo di danno subito. Questo tipo di impostazione è tipica delle scienze 'esatte'

Facciamo un esempio per chiarire meglio quanto affermato e chiediamo al lettore di perdonare la semplicità in esso contenuta, tuttavia indispensabile per ragioni di comprensibilità.

Lasciamo per un attimo da parte il *mobbing* e supponiamo di dovere decidere sull'affidamento di un minore che viene maltrattato dai genitori. Dal punto di vista psicologico 'mamma buona' e 'mamma cattiva' non costituiscono un distinguo di per sé, in quanto sono entrambi elementi costitutivi della realtà psichica del bambino. Questo significa che la mamma tanto 'buona' quanto 'cattiva' costituisce il mondo relazionale del bambino. Meglio, in termini più prettamente clinici, si potrebbe affermare che essa costituisce il mondo emozionale del bambino: la sua realtà psichica.

Dunque, il distinguo è psicologicamente fondato sulle modalità emozionali connesse al rapporto con la mamma; detto in altri termini, il distinguo psicologico-clinico è sull'attribuzione di significato che il bambino effettua nella relazione con la madre in rapporto al loro contesto di riferimento (valori, norme, etc.).

Al contrario, nel senso comune, 'buono' e 'cattivo' evocano per primo categorie sociali quali giusto/sbagliato, a seguire quelle giuridiche relative al rispetto o meno delle leggi. Accertata, quindi, l'azione di maltrattamento e tutte le necessarie fattispecie durante dibattimento processuale, si procederà all'affido a causa dell'allontanamento dalla mamma. Il diritto si ferma qui. Potrà forse un giudice pensare che il trauma subito dal bambino potrebbe incidere negativamente sul suo sviluppo? Potrà ancora suggerire nelle sentenze azioni di

recupero, tramite una psicoterapia? Ebbene nulla esclude che ciò non possa accadere, anzi ciò è molto plausibile.

Tutte queste affermazioni, giuste, si fondano su una coincidenza tra psicologia del senso comune e categorie giuridiche. Diversamente, quando si entra nei modelli psicologici scientifici, diventa importante pensare per esempio, anche ad un possibile trauma di separazione tra mamma cattiva e bambino. Giuridicamente questo elemento non ha importanza, ma psicologicamente sì, perché legato alla vita del bambino, alla sua realtà psichica.⁶

Questo discorso ci permette di comprendere le difficoltà di individuazione delle fattispecie giuridiche nelle cause di *mobbing*, proprio perché al pari del maltrattamento minorile, nella traduzione dei linguaggi appare evidente l'assenza del distinguo tra azioni e realtà psichica da parte del diritto. A nostro avviso in questo senso vanno lette le dizioni 'concause' a cui si riferiscono alcuni medici legali.

Proviamo a spiegare meglio quanto appena affermato.

Una parte della ricerca scientifica psicologica, specie quella con caratterizzazione clinica, ha messo in evidenza negli ultimi cinquant'anni, come la conoscenza dei fenomeni psicosociali passi non per l'utilizzo di paradigmi scientifici positivisti, ma al contrario da modelli di carattere costruttivistico-interpretativo (Corbetta 1999; Mannetti, 2002). Questo tipo di concezione è in qualche modo semplificabile attraverso una nota espressione in psicologia: "due più due non fa quattro".

Del resto la teoria dei sistemi ha enunciato già da tempo come non siano le condizioni iniziali a definire gli effetti, ma il processo in atto. A tal proposito il concetto di causa si basa sul costruito della circolarità e non della linearità. (Von Bertalanffy, 1956; Watzlawick *et al.* 1971).

Per tanto, psicologicamente parlando, condizioni differenti, elementi diversi possono produrre gli stessi effetti. Possono costruire la stessa realtà psichica. Paradossalmente, ai disturbi causati dal *mobbing* si può arrivare per eventi differenti. Infatti, per esempio l'attacco terroristico alle torri gemelle di New York ha generato nei sopravvissuti un Disturbo Post Traumatico da Stress. La stessa patologia ricorrente e scientificamente accertata nei casi di *mobbing*. (Stein *et al.*, 1997; Gilioli *et. al.*, 2000; Dell'osso *et al.*, 2003).⁷

Nessuno, per ovvie ragioni, poteva dubitare dell'attacco terroristico; ma ancora più interessante ed apparentemente paradossale, diviene da rilevare come mai non vi è stato dubbio sul nesso di causa-effetto tra evento subito e disturbo in quell'occasione. Certo qualcuno, potrebbe dire che non vi erano cause civili e penali in corso; ma qualora vi fossero, probabilmente commenti -che giustificassero la presenza del disturbo-, quali "personalità deboli" non avrebbero credibilità.

Infatti, la condivisione del contesto da parte di tutti, anche come spettatori televisivi ed oltreoceano, permette di comprendere a pieno le vittime. Traslando dal senso comune alla psicologia, potremmo dire che il sistema di collusione ha permesso la condivisione e la co-costruzione della stessa realtà psichica.⁸ Sicuramente queste persone hanno subito un trauma

⁶ Il concetto di realtà psichica è difficilmente sintetizzabile perché sottoposto a diverse teorizzazioni, per lo più di derivazione psicanalitica. Volendo semplificare potremo affermare che realtà psichica è il sistema di rappresentazione della realtà da parte del soggetto. E' ciò che per lui acquisisce rilevanza e da senso a l suo agire.

⁷ Del resto, le nosografie del DSM-IV-TR, erano state rilevate in situazioni antecedenti e differenti a quella del Mobbing.

⁸ La collusione è l'azione mentale attraverso cui vengono condivise le simbolizzazioni affettive in un contesto; in altre parole è un sistema rappresentazionale della realtà basato sulla di condivisione emozionale (Carli 1993)

che ha avuto ripercussioni sul piano esistenziale, sul piano professionale -non dimentichiamo che i sopravvissuti sono diventati dei disoccupati il giorno dopo.

Hanno subito un danno perché sono cadute le regole del gioco su cui si costruiva la loro realtà. Regole che esistevano per chi dentro le torri ci stava come anche per che tutto ciò che le torri significavano, per l'America, per il mondo: lavoro, denaro, potere, successo, ect..

Dunque, contesto e realtà psichica non esistono in modo indipendente, al contrario la realtà psichica è sempre evocatrice di contesto.

In questa prospettiva, è stata proposta la dizione 'danno psicologico', per indicare il rapporto ed il legame tra realtà psichica ed azioni nei contesti.

Il 'danno psicologico', dunque, può ricadere in qualsiasi etichetta giuridica o può anche saturarne più di uno, perché si fonda sui livelli di attribuzione di senso e significato costruiti nel rapporto tra individuo/contesto.

Del resto, per esempio, la sentenza della Corte Costituzionale n. 372/1994 ammette la possibilità di sussistenza del danno psichico, pure in presenza del danno morale, laddove però per danno morale si intende un tipo di sofferenza puramente transeunte e per danno psichico, invece, si intende un tipo di sofferenza con caratteristiche di permanenza.

Un ultimo punto, a nostro avviso trascurato dalla letteratura in materia rimanda al terzo tipo di errore che abbiamo definito diagnostico nel precedente paragrafo.

La prospettiva adottata da chi scrive ha tratto dalla sua esperienza in materia un dato molto importante: quello della raggiunta incompatibilità ambientale della vittima da *mobbing*. Un punto delicato che trova poca condivisione negli operatori giudiziari. Eppure, in condizioni diverse, per esempio nei casi di mafia, l'incompatibilità diventa un normale e comprensibile necessità. L'esperienza clinica ci ha infatti fornito molti suggerimenti su come sia difficile, sostenere un soggetto che vive una condizioni di *mobbing*, perché il contesto in cui vive poco supporta una sua possibile azione. Situazione resa maggiormente visibile nei piccoli comuni od in organizzazioni produttive istituzionali.

Le indicazioni su questo punto sono molteplici ed, a nostro avviso, provengono dai diversi interlocutori:

- dagli avvocati, i quali toccando con mano il desiderio di giustizia del mobbizzato, colgono la totale invasività nella loro vita; si parla infatti di *doppio mobbing*;
- dagli psicologi, che prima nell'attività peritale e dopo in quella di eventuale presa in cura, sperimentano il loro senso di impotenza fornito al soggetto dal contesto lavorativo. Il cliente in questo caso rappresenta se stesso come nuovamente capace solo dopo l'eliminazione del persecutore.

A nostro avviso questa questione meriterebbe un maggiore approfondimento sia dal punto di vista psicologico clinico che da quello giuridico. Del resto, anche ai fini della valutazione del danno, Ege (2002), nella sua proposta ha messo tra i parametri di calcolo la possibilità di ritrovare lavoro altrove.

2. Danno psicologico e nesso causa-effetto

Indichiamo dunque nella dizione 'danno psicologico', un specifica realtà psichica che non è né effimera né puramente soggettiva e che «anche in assenza di alterazioni documentabili dell'organismo fisico, riduce in qualche misura le capacità, le potenzialità, la qualità della vita della persona» (Quadrio, 1990, 1); inoltre, tale tipo di danno «insorge dopo un evento traumatico o un logoramento sistematico di una certa entità e di natura dolosa o colposa [...] e permane anche dopo un certo periodo di stabilizzazione (circa un anno), pur senza arrivare a configurarsi necessariamente in un vero e proprio quadro clinico patologico» (Pajardi, 1995, 520).

Tale alterazione dell'equilibrio di personalità può trovare modo di manifestarsi temporalmente vicino all'evento scatenante o anche rimanere latente per un indefinibile arco di tempo (Pajardi, 1990).

Quindi, per poter parlare di 'danno psicologico', occorre accertare la consistenza e la persistenza del disturbo, distinguendolo dalle conseguenze che sono destinate a risolversi senza lasciare traccia; «il che non esclude, però, che possano identificarsi anche dei danni temporanei e reversibili ma consistenti e riportabili ad una eziologia precisa e ad una credibile responsabilità» (Quadrio, 1990, 5).

Per accertare l'esistenza di un 'danno psicologico' non è necessario identificare una patologia della personalità, ma è sufficiente anche un'alterazione di una sola o di più funzioni dell'Io che non investono necessariamente la totalità della persona. Tale alterazione non costituisce solo un momento di disagio o di sofferenza che accompagna l'evento traumatico o l'aspettarsi delle sue conseguenze, ma si cristallizza in modo da discriminare tra uno stato inevitabile di disagio risolvibile e una vera e propria alterazione o patologia (Pajardi, 1995).

Per affrontare il problema del 'danno psicologico' in un'ottica giuridica tre sono le condizioni da accertare:

- 1) la cosiddetta «apprezzabilità giuridica», cioè che il danno sia almeno di minima entità;
- 2) il rapporto cronologico e causale tra l'evento lesivo (o condizione) e il danno;
- 3) una relazione di adeguatezza qualitativa e quantitativa tra fatto illecito che ha causato il danno e danno stesso.

Rimanendo su questi tre elementi e seguendo le leggi del diritto, il problema del nesso causale -cioè della totale imputabilità all'evento lesivo del 'danno psicologico' riportato dal soggetto- si connota in modo critico dal momento che non rimarrebbe che indicare i diversi livelli di causalità intercorrenti tra l'evento e il danno, dalla causalità vera e propria alla concausalità, alla mera occasionalità.

In alcuni casi, quindi, potrebbe risultare, particolarmente difficile accertare se le conseguenze psicologiche riportate dal soggetto siano imputabili esclusivamente all'evento lesivo; pertanto, nelle procedure si dovrebbe procedere ad una accurata individuazione del nesso causale o l'esistenza anche solo parziale di tale nesso, in quanto l'evento ha agito come concausa (specificando l'entità di tale responsabilità) o altrimenti la non esistenza di tale nesso e della predisposizione soggettiva, infine, l'evidenziazione dell'eventuale simulazione.

Alla diagnosi psicologica, infatti, vengono chiesti elementi di valutazione concreti che riguardano «l'accertamento dell'esistenza di una situazione patologica, del rapporto di dipendenza del quadro patologico dall'evento in discussione, considerando ovviamente lo stato anteriore e la partecipazione causale che la personalità del soggetto ha avuto sulle conseguenze, della valutazione dello stato anteriore per stabilire l'entità delle modificazioni peggiorative provocate dall'evento ed infine della formulazione di un giudizio prognostico sull'evoluzione in peggio o in meglio, fino alla risoluzione, del quadro morboso» (Basile, 1990, 36-37).

Tra i criteri utili nell'individuazione del nesso causale devono essere considerate: la successione temporale e la valutazione della situazione antecedente all'evento.

Sul piano prettamente giuridico questi elementi sono di estrema importanza; tuttavia, è ugualmente importante ricordare la coerenza tra oggetto di studio e metodo di indagine. Limitarsi all'uso delle sole categorie giuridiche (anche per esempio a quello solo di causalità lineare) nella lettura del fenomeno danno può vuol dire inficiare il mandato sociale dell'attività peritale stessa, poiché non si terrebbero in considerazione eventuali limiti delle stesse categorie concettuali nella lettura dell'oggetto di indagine. In questo caso, l'attività peritale confonderebbe la domanda della committenza con la richiesta della stessa .

In altre parole il punto in questione è *l'affidabilità* e la *validità* della funzione peritale che

si basa sulla *pertinenza e sensibilità* di tutta la procedura di valutazione comprese le categorie concettuali (per es. causalità circolare) che la motivano e la organizzano. Questo elemento, a nostro avviso, fonda la competenza della risposta al quesito giudiziario, poiché costruisce percorsi metodologici adeguati ed istituiti sulla peculiarità dell'oggetto (realtà psichica e danno) che permettono di attivare un processo di valutazione.

3. La valutazione del 'danno psicologico'

Per valutare le conseguenze nella vittima del *mobbing* bisogna intraprendere un percorso accertativo che tende a giungere ad una diagnosi che rappresenti il presupposto di un processo valutativo.

Il processo diagnostico per accertare il danno psicologico, quindi, oltre che soddisfare un'esigenza clinica, prognostica e terapeutica nell'ambito del risarcimento di danno alla persona, deve indicare anche gli effetti menomanti che derivano all'integrità psicofisica. E' importante che anche gli interventi valutativi tengano presenti da subito le valenze terapeutiche in modo tale da rendere elaborabile e gestibile il trauma.

In primo luogo è necessario discriminare tra uno stato traumatico reale e i sintomi della cosiddetta "nevrosi da indennizzo", dovuti, invece, alla simulazione più o meno consapevole messa in atto dal soggetto.

Per l'individuazione delle cause che hanno contribuito alla formazione di una determinata situazione caratteriale psicopatologica nella vittima è importante discriminare tra:

- 1) eventi che riguardano specificamente il *mobbing*;
- 2) eventi concorrenti rispetto al *mobbing*;
- 3) eventi antecedenti al *mobbing*;
- 4) eventi che seguono il trauma di *mobbing*.

1. Gli eventi che riguardano specificamente il *mobbing* comprendono: le caratteristiche degli atteggiamenti e delle azioni di accerchiamento, violenza psicologica, prevaricazione, vessazione, eccetera tipiche del *mobbing*; la sequenza e la frequenza dei fatti (se si tratta di azioni consolidate, continue e croniche); nonché la gravità e le modalità di tali azioni.

2. Nel secondo punto, troviamo che fondamentale per lo studio e la comprensione delle conseguenze del *mobbing* è l'indagine dei così detti *mediating factors*, cioè di tutte quelle variabili che concorrono allo strutturarsi della situazione patologica dopo il trauma e che possono aiutare a predire un aggiustamento nel comportamento della vittima in futuro: il supporto e il sostegno delle persone significative, il coinvolgimento con un'effettiva risorsa terapeutica, etc.. Questa dimensione consente di indagare su un possibile avvio di una situazione di *doppio mobbing*.

3. Gli eventi antecedenti comprendono i fattori innati tipici della vittima (particolari caratteristiche di temperamento, deficit cognitivi, disturbi di personalità preesistenti) e i fattori ambientali (incomprensioni con parenti e amici, difficoltà nei rapporti con il gruppo dei pari, eccetera). Per capire quale sia il peso da attribuire al *mobbing* come causa dei disturbi di un individuo è necessario valutare l'importanza di questi fattori nel loro contributo al risultato finale di disturbo. Per quanto riguarda l'importanza della valutazione delle caratteristiche individuali è importante considerare che non tutti gli individui percepiscono lo stress e gli eventi stressanti allo stesso modo, basti pensare a tutti coloro che amano sottoporsi a situazioni di rischio e quindi di stress (andare sulle "montagne russe", praticare sport estremi, ecc.).

La variabilità delle reazioni degli individui dipende in larga misura dalla variabilità della valutazione cognitiva del significato dello stimolo; pertanto non esistono eventi stressanti in assoluto, ma solo in relazione alla valutazione che ne fa il soggetto.⁹

4. Il quarto ed ultimo punto, ossia gli eventi che seguono il *mobbing*, comprende più livelli d'indagine da seguire nell'analisi dei singoli casi: il livello individuale, il livello del sistema-organizzazione lavorativa in cui il soggetto è inserito, il livello sociale e il livello culturale.

Il danno riportato dalla vittima sarà tanto maggiore quanto più il fenomeno traumatico resta nascosto o non viene riconosciuto e, quindi, gestito.

Nella valutazione del danno psicologico, il livello di indagine che bisogna privilegiare è l'individuo; è, dunque, necessario raccogliere quante più informazioni utili fin dal primo incontro sull'anamnesi della vittima. Gli elementi che via via si acquisiscono vanno a costruire la storia, la ricostruzione della realtà psichica del soggetto, del trauma vissuto. I ricordi e la narrazione costituiscono il resoconto che deve essere considerato dall'esperto come significativo per quell'individuo e per la sua vita. Inoltre va anche presa in considerazione la possibilità di effettuare colloqui clinici con i familiari, amici e colleghi di lavoro, in modo da valutare l'invasività del disturbo nella sfera sociale della vittima.

E', infine, necessario fare una valutazione dei sintomi dello stress che possono essere raggruppati in sintomi a livello mentale (ansia e irritabilità, tristezza, pianto e sentimenti di disperazione, repentini cambiamenti di umore, scarse capacità di concentrazione e di memoria, tendenze a rimuginare), sintomi a livello fisico (stanchezza e spossatezza, cefalee e emicranie, tensione muscolare, tachicardia e irregolarità del battito cardiaco, fatica a respirare e sensazione di mancanza d'aria, nausea e dolori addominali, scarso appetito, dolori diffusi, ciclo mestruale disturbato nelle donne), sintomi di stress a livello del comportamento (riduzione dell'attività, mancanza di energia, iperattività e incapacità a fermarsi, abuso di sostanze, difficoltà a concentrarsi, disturbi del sonno) e sintomi di stress a livello dei rapporti interpersonali (blocco delle emozioni, discussioni e litigi, eccessiva dipendenza dagli altri).

4. Gli strumenti e i mezzi per la valutazione del danno psicologico

⁹ Anche nella terminologia, si è soliti distinguere tra *eustress* (connotazione positiva) e il *distress* che, invece, assume un significato negativo e patologico allorché il livello di stress esperito risulta eccessivo per intensità e/o per durata. Lo stress è una risposta non specifica dell'organismo ad ogni richiesta ambientale, risposta che ha il fine di mobilitare l'individuo e, dunque, può essere considerato come una funzione del grado di adattamento dell'individuo agli stimoli ambientali. Se il soggetto ritiene di avere le competenze e le risorse necessarie a fronteggiare le situazioni ambientali complesse, allora il livello di stress esperito sarà gestibile; se, al contrario, non si sente in grado o si sente carente nel tentativo di adattarsi all'ambiente, allora aumenterà il livello di stress esperito. Si tratta di un processo complesso, che può essere scomposto in tre fasi: a) la valutazione degli eventi e delle situazioni b) la valutazione delle proprie risorse, competenze e delle possibili risposte, c) l'attuazione delle risposte con modalità che possono includere modificazioni fisiologiche, cognitive, emozionali e comportamentali. Gli eventi stressanti possono essere di tre tipi: 1) eventi brevi ma intensi che colgono la vittima impreparata, 2) eventi traumatici ripetuti che possono avere effetti cumulativi, 3) eventi stressanti caratterizzati da una prolungata esposizione al pericolo e che generano nella vittima un senso di precarietà, frustrazione e di abbandono (McFarlane, De Girolamo, 1998). Se l'organismo non è in grado di adattarsi allo *stressor* per l'esaurirsi delle riserve fisiologiche e delle risorse personali si può arrivare ad una fase di esaurimento che costituisce la base del rapporto tra stress e malattia. Una caratteristica degli stimoli ambientali che può più facilmente indurre una reazione di stress è la loro ambiguità: l'individuo impegna tutte le sue risorse e rischia di esaurirle nel tentativo di decifrare lo *stressor* (Invernizzi, Garbarini, Vita, 1996a). Quindi, si possono riassumere tre fattori generali che portano a risultati di adattamento più sano in soggetti sottoposti a vari eventi stressanti: a) le caratteristiche costituzionali basilari della vittima (temperamento, autostima, autocontrollo); b) un coinvolgimento familiare supportivo (calore, vicinanza, organizzazione); c) un supporto individuale o di agenzie che forniscono un sostegno primario alla vittima e la assistono nello sviluppo di un modello positivo di gestione dello stress (parenti, colleghi, amici, rete sociale allargata).

Momenti operativi del processo di accertamento del danno psicologico sono:

- 1) la raccolta dei dati anamnestici;
- 2) la diagnosi psicopatologica e l'individuazione dei sintomi psicopatologici;
- 3) la formulazione di un giudizio prognostico a breve e medio termine.

Durante il primo colloquio, quindi, nell'intervista valutativa iniziale si è soliti effettuare una raccolta dei dati relativi all'anamnesi personale e familiare della vittima, nonché la ricostruzione, attraverso la narrazione della vittima, dei fatti e del suo vissuto traumatico.

Nei colloqui successivi, si andrà a valutare l'equilibrio di personalità della vittima per accertare la presenza di disturbo post-traumatico da stress, facendo riferimento anche alle principali funzioni psichiche: coscienza, attenzione, memoria, percezione, intelligenza, pensiero, affettività, volontà.

In un secondo momento, può risultare utile somministrare alla vittima dei questionari - basati sui criteri del *DSM-IV* - che misurino i sintomi della depressione, dell'ansia, il livello di autostima, il disturbo post-traumatico da stress (ad esempio *PTSD Check List*, *Impact of Event Scale*) o la presenza di un disturbo psicologico generico.

In alcuni casi, possono essere utili tests mentali che costituiscono gli strumenti psicodiagnostici a disposizione del clinico per valutare eventuali danni o disturbi psichici, ma anche più semplicemente per valutare le funzioni psichiche precedentemente indicate.

Classicamente i test vengono distinti in reattivi di efficienza, che valutano gli aspetti cognitivi, e in reattivi di personalità, che considerano i diversi tipi di organizzazione dei processi spontanei di pensiero del soggetto e si cerca di dedurre dal loro corso e dalle loro caratteristiche la natura della personalità e del disadattamento.

Una batteria di test di valutazione del danno psichico dovrà, secondo Albonetti (1996), comprendere reattivi d'efficienza specifici e globali oltre a tests di personalità proiettivi e questionari.

Dal momento che per il disturbo post-traumatico da stress (*PTSD*) il *DSM-IV* prevede tra gli altri criteri diagnostici il mantenersi di un determinato quadro psicopatologico per un periodo superiore al mese, le somministrazioni testologiche dovranno essere ripetute dopo un mese o più dal momento dell'abuso. Proprio perché il danno psicologico si distingue dal danno morale per la stabilità e continuità nel tempo dei sintomi accusati dalla vittima, per stabilire la necessità e l'entità di un eventuale risarcimento, oltre alla valutazione iniziale, sarà necessario un *follow-up* a medio e lungo termine che accerti il persistere delle alterazioni della personalità.

Riassumendo, l'intervento deve strutturarsi in tre diverse direzioni: da una parte l'assistenza alla vittima e il trattamento delle conseguenze e, dall'altra, la valutazione del danno psicologico subito ai fini del risarcimento da parte dell'aggressore.

Per analizzare e valutare la situazione psicopatologica della vittima del *mobbing* e la sua progressiva evoluzione, lo psicologo ricorrerà a strumenti e parametri quali:

- il colloquio clinico;
- i test e le tecniche proiettivi;
- le scale di valutazione dell'ansia e della depressione;
- l'analisi del livello di adattamento sociale, lavorativo e familiare della vittima.

Questa valutazione può essere condotta sulla base dell'analisi dei comportamenti e dei vissuti del soggetto, *abducendola* quindi -secondo l'ipostazione d'uso del *paradigma indiziario* (Ginzburg, 1986)- dal racconto del soggetto stesso o dalla testimonianza dei familiari o dalla verifica del tipo di vita condotto prima e dopo l'evento. Inoltre, è necessario effettuare una diagnosi di struttura che si avvale di test di tipo proiettivo, di colloqui e di scale che valutano alcuni dei sintomi che sono maggiormente connessi al danno psicologico.

5. Conclusioni

Un problema certamente insoluto rimane quello della costruzione di indici/indicatori di riferimento capaci di misurare e quantificare monetariamente il danno psicologico nei casi di *mobbing*.

Da questo punto di vista forse vale la pena sottolineare l'inadeguatezza della tabella relativa al danno biologico a cui i casi di *mobbing* si richiamano per il risarcimento - inadeguatezza colta dagli operatori di giustizia quanto dai consulenti. Infatti, nel dibattito processuale appaiono evidenti i limiti di una concezione organicistica della realtà psichica ancorata al danno biologico.

Durante la prassi professionale, siamo stati più volte richiamati ad esprimere opinioni e pareri a riguardo, specie nei colloqui con gli avvocati i quali necessitavano di una chiara trasferibilità dell'alterazione psichica registrata in coefficienti di indennizzo secondo i parametri del danno biologico.

A queste domande è stato sempre difficile, se non alcune volte impossibile, fornire risposte esaustive, a causa della complessità del fenomeno in oggetto, o se si vuole, dell'assenza di paradigmi scientifici differenti, nuovi, che fossero in grado di leggere l'intera variabilità del fenomeno *mobbing* sulla persona e di averla tradotta in categoria giuridiche. Ci riferiamo, evidentemente, a quanto scritto nei primi paragrafi di questo lavoro a proposito del paradigma individuo/contesto.

In questa prospettiva, dunque, sarebbe utile avviare lavori scientifici di carattere interdisciplinare che approdino alla costruzione di criteri, indici e coefficienti di indennizzo, che tengano conto tanto della socialità di cui il danno da *mobbing* è denso (*doppio mobbing*, ecc.) quanto degli indirizzi della dottrina in materia di diritto del lavoro. La traduzione operativa di questa proposta è, per esempio, nel tema della incompatibilità ambientale che deve essere frutto, nella nostra ipotesi, di teorie psicologiche che la definiscano, di statistiche che diano informazioni circa il livello significatività sociale e di categorie del diritto che offrano modalità di risoluzione del conflitto (dall'indennizzo monetario a programmi di intervento e mediazione tra gli attori).

E' evidente che, insieme all'incompatibilità ambientale, vi sono altri temi che attengono al fenomeno *mobbing* e debbano anche essi rientrare nei parametri e nelle modalità di monetizzazione del danno.

Bibliografia

- Albonetti, S., 1996, "Metodi e accertamento psicodiagnostico", in Brondolo, W., Marigliano, A., *Danno psichico*, Milano, Giuffrè Editore.
- American, Psychiatric Association, 1994, *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, 4th edition text revision, (DSM-IV-TR)*, Washington, DC: American, Psychiatric Association; tr.it, 2000, *Manuale diagnostico e statistico dei disturbi mentali*, Milano, Masson.
- Amerio, P., Croce, M., 2000, "Le Reti Sociali", in Amerio P., *Psicologia di Comunità*, Bologna, Il Mulino.
- Avallone, F., 1995, *La formazione Psicosociale*, Milano, Franco Angeli.
- Basile, L., 1990, "Aspetti medico-legali", in Pajardi, D., *Danno biologico e danno psicologico*, Milano, Giuffrè Editore.
- Bertalanffy, L.V., 1956, "General System Theory", in *General System Yearbook*, n.1, pp.1-10.
- Bona, M., 2003, "Mobbing Categorie di Danno tra Etichette e Sostanza" in *Il lavoro in Giurisprudenza*, Anno XI, -Aprile 2003, n.4, pp.310-312.
- Carli, R., 1993, *L'Analisi della Domanda in Psicologia Clinica*, Milano, Giuffrè.

- Carli, R., 2001, *Culture Giovanili*, Milano, Franco Angeli.
- Castiglioni, R., 1996, "Il problema del nesso di causalità materiale", in Brondolo, W., Marigliano, A. (a cura di), *Danno psichico*, Milano, Giuffrè Editore.
- Cedon P., 2001, *Trattato Breve dei Nuovi Danni. Il risarcimento del danno esistenziale*, III, Padova.
- Cedon P., 2003, "Esistere o non Esistere", in *Le nuove voci del diritto*, www.lenuovevocideldiritto.com
- Chierigatti, G., d'Orsi, U., 1999, *Il danno biologico. Valutazione medico legale della «Sindrome da Mobbing»*, Bologna, Associazione italiana contro mobbing e stress psico sociale.
- Corbetta, G., 1999, *Metodologie e Tecniche della Ricerca Sociale*, Il Mulino, Bologna.
- Dell'Osso, L., Carlini, M., Taponecco, C., 2003, "Mobbing: Inquadramento Nosografico ed Aspetti Clinici," in *Il lavoro in Giurisprudenza*, Anno XI, -Aprile 2003, n.4, pp.313-315.
- Dominici, R., 2003, "Il Danno alla Persona", in Montesarchio, G., Dominici, R., *Il Danno Psichico*, Milano, Franco Angeli.
- Ege, H., 2002, *La valutazione Peritale del Danno da Mobbing*, Milano, Giuffrè Editore.
- Ege, H., 2003, "Dalle Origini del Mobbing alla Valutazione del Danno", in *Il lavoro in Giurisprudenza*, Anno XI, -Aprile 2003, n.4, pp.316-320.
- Giannini, G., 1990, «Questioni Giuridiche in Tema di Danno Psicologico», in Pajardi, D., *Danno biologico e danno psicologico*, Milano, Giuffrè Editore.
- Gilioli, G., Gilioli, R., 2002, *Cattivi Capi, Cattivi*, Colleghi, Milano;
- Ginzburg, C., 1986, *Miti Emblematici e Spie*, Torino, Einaudi.
- Grasso, M., Salvatore S., 1997, *Pensiero e Decisionalità*, Milano, Franco Angeli.
- Invernizzi, G., Garbarini, M., Mantero, M., Vita, A., 1996, "Sindromi psichiatriche reattive (o conseguenti) ad eventi traumatici", in Brondolo, W., Marigliano, A. (a cura di), *Danno psichico*, Milano, Giuffrè.
- Invernizzi, G., Garbarini, M., Vita, A., 1996a, "Lo stress", in Brondolo, W., Marigliano, A. (a cura di), *Danno psichico*, Milano, Giuffrè.
- Invernizzi, G., Garbarini, M., Vita, A., 1996b, "Sindromi e disturbi psichici in assenza di lesioni encefaliche", in Brondolo, W., Marigliano, A. (a cura di), *Danno psichico*, Milano, Giuffrè: 83-108.
- Machover, K., 1949, "Drawing of the human figure", in Anderson, H., Anderson, G., *An introduction to projective techniques*, New York, Prentice - Hall Inc., in Crocetti, G., 1986, *Il bambino nella pioggia*, Roma, Armando Ed.
- Manetti, L., 2002, *Strategie di Ricerca in Psicologia Sociale*, Carrocci, Roma.
- McClelland, D., 1980, *Human Motivation*, Glenview, Foresman and Company.
- McFarlane, A., De Girolamo, G., 1998, «Disturbo post-traumatico da stress: il futuro sarà diverso dal passato?», in *Epidemiologia e psichiatria sociale*, 7, 1: 1-9.
- Miscione M., "Mobbing, Norma Giurisprudenziale", in *Il lavoro in Giurisprudenza*, Anno XI, -Aprile 2003, n.4, pp.305- 307.
- Monateri, P.G., Bona, M., Oliva, U., 2000, *Mobbing*, Giuffrè Editore, Milano.
- Oliva, U., 2003, "L'Avvocato ed i Problemi Giuridici del Mobbing", in *Il lavoro in Giurisprudenza*, Anno XI, -Aprile 2003, n.4, pp.331- 334.
- Pajardi, D., 1990, "Considerazioni sul danno psicologico in età evolutiva", in Pajardi, D., *Danno biologico e danno psicologico*, Milano, Giuffrè Editore.
- Pajardi, D., 1995, «Il concetto di danno alla persona», in Quadrio, A., De Leo, G. (a cura di), *Manuale di psicologia giuridica*, Milano, LED.
- Quadrio, A., 1990, «Presentazione», in Pajardi, D., *Danno biologico e danno psicologico*, Milano, Giuffrè Editore.
- Quaglino, G.P., Carrozzini, G.P., 1998, *Il Processo di Formazione*, Milano, Franco Angeli,

Sentenza n. 372 della Corte Costituzionale del 27 Ottobre 1994

Sgarro, M., 1997, *Post Traumatic Stress Disorder. Aspetti Clinici e Psicoterapie*, Roma, Edizioni Kappa.

Stein, M.B., Walker, J.R., Hazen, A.L., Forde, D.R., 1997, Full and Partial Posttraumatic Stress Disorder: Findings from a Community Survey, in *Am J Psychiatry*, N.154, pp.154-158.

Watzlawick, P., Beavin, J.H., Jackson, D.D., 1971, *Pragmatica della Comunicazione Umana*, Roma, Astrolabio.