

# UNO STRUMENTO VALUTATIVO DEL RISCHIO MOBBING NEI CONTESTI ORGANIZZATIVI: LA SCALA "VAL.MOB."

Antonio Aiello\*, Patrizia Deitinger\*\*, Christian Nardella\*\*, Michela Bonafede\*\*

\* Università degli Studi di Cagliari, Dipartimento di Psicologia, Cagliari

\*\* Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza del Lavoro (ISPESL), Dipartimento Medicina del Lavoro, Roma

(Parole chiave: *mobbing, prevenzione, strumenti valutativi, benessere organizzativo, salute, Val.Mob.*)

## SINTESI

**CONTESTO** - La valutazione del *mobbing* nei contesti organizzativi rappresenta un problema di complessità sempre crescente sul quale le discipline scientifiche interessate allo studio del comportamento, in particolare quelle psicologiche come la psicologia sociale del lavoro e delle organizzazioni, focalizzano una consistente attenzione soprattutto per il problema diagnostico rappresentato dalla potenza metrica di predizione/prevenzione del fenomeno nei più diversificati contesti lavorativi. La letteratura nazionale ed internazionale mette in evidenza, infatti, alcune forti limitazioni dovute soprattutto alla natura non conclusiva dei metodi valutativi prescelti per operare nei vari contesti e culture. In altre parole, si sottolinea la necessità di sviluppo ed accreditamento, presso l'attenta comunità scientifico-professionale, innanzitutto di nuovi ed affidabili strumenti diagnostici e prognostici che insistano sulla complessa e multi sfaccettata natura del fenomeno *mobbing*.

**OBIETTIVI** - In una più generale ottica di ergonomia sociale nella quale ci collochiamo e riconosciamo ed in cui l'argomento della prevenzione dei rischi psicosociali è di centrale interesse, l'obiettivo del presente studio è quello di costruire uno specifico strumento psicometrico atto a valutare aspetti, fattori intervenienti e caratteristiche del *mobbing*, in un'ottica pluridisciplinare. Tale strumento dovrà caratterizzarsi con le dovute qualità di attendibilità metrico-valutative, al fine di poter essere applicato per la pianificazione progettuale di interventi in una prospettiva di ergonomia di correzione, oltre che in quella di predizione/prevenzione del fenomeno stesso sopra richiamata.

**METODI** - Lo studio si è avvalso di una metodologia di ricerca quali-quantitativa. Sono stati intervistati 441 soggetti, suddivisi, in accordo al prescelto disegno della ricerca, in due gruppi: (A) sperimentale e (B) di controllo. La somministrazione di un questionario multicomposto ha

**BOW PO/base indexing:**

**EUOSHA - OSH:** Fattori psicosociali dell'ambiente di lavoro [OSH: 02001C]; Rischi sul luogo di lavoro [OSH: 28521A]; Psicologia del lavoro [OSH: 23681C]; Studi di valutazione [OSH: 24761D]

**CIS:** Stress mentale [CIS: Yaum]; Valutazione dello stress [CIS: Qras]; Psicologia e sociologia [CIS: Pso]; Misurazione e ricerca [CIS: Q]; Condizioni di lavoro [CIS: Kob]; Rischi per la salute [CIS: Yh]; Test psicologici [CIS: Qup]

permesso di indagare su sette principali dimensioni emerse come particolarmente salienti da un precedente studio pilota sulle azioni di *mobbing*:

- aspetti di disagio
- minacce e violenze
- isolamento
- comunicazione
- socialità orizzontale e verticale
- attaccamento al lavoro
- clima affettivo/emozionale.

Le qualità metrico-psicologiche dello strumento sono state valutate mediante "Analisi Fattoriale Esplorativa" (AFE), test dell'attendibilità (Alpha di Cronbach) e analisi della "Funzione Discriminante" (FD) fra gruppi.

**RISULTATI** - Le analisi statistiche applicate ai dati hanno evidenziato che la scala denominata Val.Mob. si caratterizza per: un'ottimale struttura fattoriale (AFE), dotata di validità e attendibilità psicométrica (Alpha di Cronbach) ed inoltre in grado di discriminare significativamente tra soggetti "mobbizzati" o meno, evidenziando una corretta discriminazione predittiva nell'84% dei casi (FD).

Nell'intento di rafforzare la generalizzabilità (validità esterna) e la verifica dell'articolazione dei nessi tra *mobbing* e le altre variabili che influenzano il benessere organizzativo (validità di costrutto) e allo scopo di ottenere un progressivo perfezionamento dello strumento da noi delineato ed irrobustirne la validità psicométrica, è già stata avviata una fase di ampliamento ed estensione del presente studio a contesti lavorativi e socio-organizzativi altamente diversificati sotto vari profili.

## INTRODUZIONE

A seguito delle continue trasformazioni strutturali e culturali tipiche del mondo del lavoro, negli assetti societari moderni sono sempre più presenti fenomeni come ristrutturazioni aziendali, introduzione di nuove tecnologie, adozione di filosofie e modelli gestionali flessibili, nonché una maggiore diversificazione della forza lavoro. Pertanto, in un mercato del lavoro sempre più globale e flessibile, si riscontra un aumento di conflitti relazionali che, se mal gestiti, facilitano la comparsa di episodi e fenomeni disfunzionali riconducibili al *mobbing*.

La definizione più conosciuta ed accreditata del fenomeno è quella proposta da Heinz Leymann, psicologo e medico tedesco che ha lavorato a lungo in Svezia: "il terrore psicologico, o *mobbing*, consiste in una comunicazione ostile e contraria ai principi etici, perpetrata in modo sistematico da uno o più persone, principalmente contro un singolo individuo che viene per questo spinto in una posizione di impotenza e impossibilità di difesa, e qui costretto a restare da continue attività ostili. Queste azioni sono effettuate con un'alta frequenza (definizione statistica: almeno una volta a settimana) e per lungo periodo di tempo (definizione statistica: per almeno sei mesi). A causa dell'alta frequenza e della lunga durata, il comportamento ostile dà luogo a seri disagi psicologici, psicosomatici e sociali" [1].

Nel corso degli anni '90 in Svezia e in altri paesi europei, quali la Germania e la Norvegia, il fenomeno è stato ampiamente studiato e regolamentato.

Nel 1993 l'Ente Nazionale per la Salute e la Sicurezza svedese ha emanato disposizioni relative alle misure da adottare contro forme di persecuzione psicologica negli ambienti di lavoro; un anno dopo il governo ha promulgato una legge sul *mobbing* con la quale, oltre che adottare misure di prevenzione, ha riconosciuto il danno psichico come malattia professionale.



Sin dal dicembre 1988 in Germania, nell'ambito della Legge sull'organizzazione delle imprese (BetrVG)<sup>1</sup>, è stato stipulato un accordo sul *mobbing* nell'area del pubblico impiego.

La Norvegia ha optato per una tutela dal *mobbing* a livello legislativo attraverso l'introduzione di una specifica previsione nella legge sulla tutela dell'ambiente di lavoro del 1977 ad opera dell'art. 12 della legge 24 giugno 1994, n. 41, che così recita: "i lavoratori non devono essere esposti a molestie o ad altri comportamenti sconvenienti".

Il problema sta diventando sempre più pressante anche in paesi come quelli dell'America centrale e meridionale, dove gli atteggiamenti vessatori si inseriscono in una situazione lavorativa caratterizzata da alta disoccupazione e scarsa consapevolezza dei propri diritti da parte dei lavoratori.

Nel marzo 2007, in occasione del *II Congresso Internazionale sulla Sicurezza e Salute sul Lavoro*<sup>2</sup>, tenutosi a La Havana (Cuba), si è costituita la Rete latinoamericana contro la violenza sul lavoro (*Red latina contra la violencia en el trabajo*) con lo scopo di coordinare le attività delle reti e dei gruppi già esistenti, in modo da costituire un filo conduttore e di sostegno delle azioni da intraprendere sul tema della violenza sul lavoro nelle sue diverse manifestazioni, dalla discriminazione alle molestie sessuali, al lavoro minorile e al *mobbing*.

In Italia, si può fare riferimento alla definizione contenuta nel "Documento di Consenso", pubblicato sulla rivista *La Medicina del Lavoro* n. 92 del 2001, che recita: "il *mobbing* è comunemente definito una forma di violenza psicologica esercitata quasi sempre con intenzionalità lesiva, ripetuta in modo iterativo, con modalità polimorfe; l'azione persecutoria è intrapresa per un periodo determinato, arbitrariamente stabilito in almeno sei mesi, ma con ampia variabilità dipendente dalle modalità di attuazione e dai tratti della personalità dei soggetti, con la finalità o la conseguenza dell'estromissione del soggetto da quel posto di lavoro" [2].

Come emerge da tale documento, i segnali di allarme che le vittime di *mobbing* presentano a livello psicosomatico (cefalea, tachicardia, gastroenteralgie, dolori osteoarticolari, mialgie, disturbi dell'equilibrio), emozionale (ansia, tensione, disturbi del sonno, dell'umore) o comportamentale (anoressia, bulimia, *potus*, farmacodipendenza) possono anche essere precoci, ma se lo stimolo avverso si protrae nel tempo, oltre al possibile contributo allo sviluppo di patologie organiche, sulla base nosografica proposta dal *Manuale Diagnostico e Statistico dei Disturbi Mentali*, quarta edizione, (DSM-IV, American Psychological Association), i sintomi sopra descritti, e quindi le conseguenze sulla salute eventualmente derivanti da una condizione di *mobbing*, possono trasformarsi in due quadri sindromici principali, che rappresentano le risposte psichiatriche a condizionamenti o situazioni esterne: il Disturbo dell'Adattamento (DA) e il Disturbo Post-Traumatico da Stress (DPTS), compresi nella categoria "Reazioni ad eventi" del DSM-IV.

In ambito lavorativo esiste comunque un vasto insieme di disturbi psichiatrici classificabili come "reazioni ad eventi", identificabili come malattie professionali o malattie correlate al lavoro (*work-related*), che però non hanno nulla a che vedere con la condizione di *mobbing*. Una messa in cassa integrazione, un licenziamento dovuto a crisi aziendali, forti conflitti interni, o altri eventi analoghi che possono realizzarsi in ambito lavorativo, possono determinare quadri di patologia anche molto gravi, pur senza alcun elemento di intenzionalità e quindi senza essere inquadrabili in una sindrome provocata da una condizione di *mobbing*. Da un punto di vista medico-legale è pertanto cruciale la verifica dell'esistenza di una sistematica volontarietà nelle azioni mobbizzanti e quindi un nesso di causalità tra l'ambiente

<sup>1</sup> Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG) del 23 dicembre 1988. URL: <http://www.gesetze-im-internet.de/betrvg/index.html>

<sup>2</sup> Congreso Internacional de seguridad y salud en el trabajo, 12-16 marzo 2007, Havana, Cuba. URL: <http://www.saludtrabajo2007.sld.cu/>

lavorativo, inteso nella sua accezione più complessa come forma di organizzazione del lavoro e di gestione delle risorse umane e il quadro clinico del soggetto.

H. Ege paragona il *mobbing* ad una "guerra sul lavoro in cui, tramite violenza psicologica, fisica e/o morale, una o più vittime vengono costrette ad esaudire la volontà di uno o più aggressori" [3].

Il *mobbing* è comunque un fenomeno sociale ed è agito, subito o favorito da esseri umani. Infatti G. Favretto lo inserisce all'interno del "distress relazionale" [4]. Le persone che vi prendono parte ne sono attori indispensabili con i loro difetti, le loro idiosincrasie caratteriali, le loro paure. Il *mobbing* è un'azione aggressiva, che vede necessariamente due attori: l'aggressore (*mobber*) e la sua vittima (mobbizzato), ma bisogna anche tenere presenti i cosiddetti "spettatori" (*side-mobbers*). La situazione tipica del mobbizzato è l'isolamento.

La vittima di *mobbing* si sente incompresa e sola di fronte al suo nemico, in una situazione senza via di uscita, in cui non sa come vi è entrata e spesso nemmeno perché.

Il *mobber* invece può agire da solo o cercarsi alleati. Per la psichiatra, psicoanalista e psicoterapeuta francese Marie-France Hirigoyen il *mobber* è "un perverso narcisista", ovvero un individuo che somma le caratteristiche del narcisista (bisogno di essere notato e ammirato, convinzione di essere unico, speciale, di avere maggiori diritti degli altri, assenza di empatia, visione svalutante degli altri, ipervalutazione di sé e della propria importanza), con il bisogno di soddisfare i propri bisogni di successo a spese di altri o attraverso la sofferenza inflitta a qualcun altro [5].

Gli spettatori, infine, sono tutte quelle persone (colleghi, superiori, addetti alla gestione del personale) che non partecipano direttamente al processo di *mobbing*, ma che in qualche modo sono coinvolti, lo percepiscono, lo vivono di riflesso. Se anche uno spettatore non agisce direttamente, molto spesso può tramutarsi con il suo silenzio in un complice del *mobber*.

L'organizzazione stessa subisce però delle notevoli ripercussioni negative, non solo sul piano del benessere dei propri dipendenti [6], ma anche in termini di calo del rendimento dei dipendenti stessi, di peggioramento del clima lavorativo, di elevato assenteismo, di *turnover* del personale [7] e quindi della produttività o della qualità dei servizi.

Secondo numerosi studi molte variabili organizzative rivestono un ruolo importante nei fattori scatenanti il *mobbing*. Alcuni aspetti come: le inadeguate condizioni di lavoro (sottoutilizzo delle competenze o eccessivo carico di lavoro), l'ambiguità di ruolo, una *leadership* inadeguata e il clima organizzativo sono le premesse che possono favorire l'insorgenza del fenomeno [8-10].

Zapf evidenzia infatti che, dal punto di vista della vittima, il clima organizzativo e un alto livello di distress sono tra le più frequenti cause di *mobbing*. Tale ricerca evidenzia inoltre come le vittime di *mobbing* presentino livelli più alti di distress lavorativo e minor possibilità di gestione delle proprie mansioni, rispetto a un gruppo di controllo [11].

# 1. MATERIALI E METODI

## 1.1 Strumenti di misura per la valutazione del *mobbing*

La maggior parte delle ricerche finora svolte sul fenomeno del *mobbing* ha utilizzato dei questionari come strumento di studio e di valutazione.

Il *Leymann Inventory of Psychological Terror* (LIPT), elaborato da Leymann [1] all'inizio degli anni Novanta, è considerato il precursore di tutti i questionari sul *mobbing*. È un breve questionario anonimo con il quale si chiede al soggetto quali azioni mobbizzanti ha subito. Queste azioni sono divise in cinque categorie, denominate: attacchi ai contatti umani, isolamento sistematico, cambiamenti delle mansioni lavorative, attacchi contro la reputazione, violenza e minacce di violenza.

Il LIPT è stato modificato nel 2002 da Ege ed adattato al contesto italiano [7]. Questo nuovo strumento, il "LIPT Ege", consta di trenta domande suddivise in tre sezioni. Alcune sono a risposta chiusa, altre a risposta aperta. La sezione I, "Dati personali e dell'azienda", ha lo scopo di caratterizzare il soggetto a livello personale e professionale.

La sezione II riguarda le azioni ostili subite, che vengono suddivise in sei categorie, di cui le prime cinque corrispondono alle categorie di Leymann, mentre la sesta è un'ulteriore raggruppamento di azioni ostili subite. La sezione III riguarda le conseguenze di tali azioni ostili.

Nel 1997, gli autori norvegesi S. Einarsen e B.I. Raknes hanno proposto il *Negative Acts Questionnaire* (NAQ), che comprende ventidue azioni, per ognuna delle quali si chiede al soggetto "quanto spesso" ("mai", "di rado", "a volte", "spesso", "sempre") abbia subito azioni mobbizzanti negli ultimi sei mesi. Queste azioni sono suddivise in cinque categorie [12]: deroga personale, vessazione correlata al proprio lavoro, esclusione sociale, controllo sociale, abuso fisico. Nel 2001 la ricercatrice finlandese D. Salin ha modificato questo strumento individuando trentadue azioni negative e potenzialmente mobbizzanti [13].

In Italia altri strumenti utilizzati nei centri che si occupano di disagio lavorativo e che fanno parte del Network Nazionale per la Prevenzione del Disagio Psicosociale nei Luoghi di Lavoro<sup>3</sup>, promosso dall'Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza del Lavoro (ISPESL) nel 2007, sono: il *Questionario CDL 2.0* della Clinica del Lavoro di Milano e il *Questionario sulle Relazioni Percepite nei Contesti Lavorativi* (QRPCL) di Pastore [14, 15].

Il questionario CDL 2.0 è composto da tre sezioni: la prima contiene 21 *item* riguardanti i dati anagrafici e la posizione lavorativa; la seconda consiste in 39 domande inerenti alcune condizioni lavorative; la terza comprende 4 domande, tratte dall'*Euroquest Symptoms Questionnaire*, inerenti le condizioni di salute e la qualità della vita. Il questionario indaga le seguenti aree: aggressioni, ambiente di lavoro, autonomia, relazioni interpersonali, prospettive di carriera, carico di lavoro, benessere psicologico.

Il QRPCL, proposto dal Centro clinico per il *mobbing* e il disagio lavorativo della Asl RmE, è composto da 116 *item* con diverse modalità di risposta. Il questionario si divide in tre parti: dati socio anagrafici, sessione A (riservata a chi reputa di aver subito e/o di subire con sistematicità e ripetutamente ingiustizie e/o violenze psicologiche nell'ambiente di lavoro), sessione B (riservata a chi non reputa di aver vissuto e/o di vivere una simile condizione, ma abbia assistito

<sup>3</sup> Network Nazionale per la Prevenzione del Disagio Psicosociale nei Luoghi di Lavoro.  
URL: <http://www.ispesl.it/networkMobbing/>.

o meno ad azioni vessatorie subite da altri). Le aree indagate sono: aggressioni, ambiente di lavoro, relazioni interpersonali, interfaccia lavoro/famiglia e benessere psicologico.

Data la complessità del fenomeno e la difficoltà di verifica delle situazioni disfunzionali dei contesti lavorativi, è possibile che l'utilizzo degli strumenti di valutazione presenti aspetti di criticità. Si è pertanto ravvisata l'opportunità di costruire uno strumento che presenti caratteristiche di efficacia e attendibilità dal punto di vista psicometrico.

Lo studio è pertanto finalizzato alla realizzazione di uno strumento caratterizzato da:

- attendibilità e capacità discriminativa
- predittività del fenomeno in ambito organizzativo.

## 1.2 Realizzazione dell'indagine

Per la determinazione del costrutto del *mobbing*, dopo un attento esame degli strumenti di valutazione esistenti e della letteratura in merito, si è proceduto ad una ricerca esplorativa sul fenomeno, utilizzando le schede di primo ascolto di uno sportello anti-*mobbing* di un sindacato confederale, compilate da 141 soggetti. Le domande aperte delle schede di primo ascolto sono state chiuse in variabili standardizzate.

Dall'indagine condotta si è riscontrato che le vittime preferenziali dei processi di *mobbing* erano le donne e la categoria più colpita è risultata quella al di sopra dei 46 anni. Le vittime, inoltre, erano persone che in generale amavano molto il proprio lavoro.

Il principale mezzo per l'attuazione del *mobbing* si è rivelata la persecuzione psicologica, che si esprime con intensità e frequenza variabile e che si manifesta attraverso isolamento, controllo ossessivo, emarginazione, calunnia, minacce verbali, sopruso, derisione e il lento e perseverante discredito professionale e personale della vittima.

L'apparente inconsistenza delle violenze e delle minacce subite impedisce spesso alla vittima una reazione diretta, causando così un lento logorio psicologico e le gravi conseguenze psico-fisiche già accennate in precedenza.

Dai dati emersi, la tipologia di *mobbing* più diffusa sembrerebbe essere di tipo verticale: è attuata dalla dirigenza in modo da spingere la persona stessa a dare le dimissioni.

Dagli elementi emersi dai risultati dell'indagine esplorativa e dall'esame della letteratura e dei precedenti strumenti, si è proceduto alla costruzione della **scala Val.Mob**.

Il questionario consta di tre sezioni:

- a) **Scala Mobbing**: 48 *item* su una scala Likert a sette passi valutativi, chiedendo al soggetto di esprimersi in termini di grado di accordo/disaccordo rispetto ad ogni affermazione.

La scala prevede:

- 1 = Completamente in disaccordo
- 2 = Molto in disaccordo
- 3 = Abbastanza in disaccordo
- 4 = Né in disaccordo né d'accordo
- 5 = Abbastanza d'accordo
- 6 = Molto d'accordo
- 7 = Completamente d'accordo.

Per la definizione degli *item*, sulla base di studi pilota di tipo qualitativo, sono state delineate sette principali ed originarie aree tematiche generatrici:

- 1) aspetti di disagio (demansionamento, sovraccarico di lavoro, danni materiali subiti, boicottaggi, mancanza di informazioni, comunicazioni volutamente non corrette, orario di lavoro non rispettato);

- 2) minacce e violenze (minacce verbali o scritte, violenze fisiche e psicologiche, ingerenze nella vita privata, ricatti, frequente controllo);
  - 3) isolamento (esclusione, emarginazione);
  - 4) comunicazione (comunicazione formale ed informale all'interno dell'organizzazione, violenze verbali, derisioni);
  - 5) socialità orizzontale (rapporti con i colleghi) e verticale (rapporti con i superiori);
  - 6) attaccamento/*commitment* lavorativo;
  - 7) clima affettivo/emozionale (riconoscimenti dei risultati, crescita professionale, affettività, motivazione lavorativa).
- b) **Scala Sintomatologica:** tale scala, che fa parte integrante dello strumento Val.Mob., si compone di 23 *item* valutati su scala Likert a 5 passi (da 1 = mai a 5 = sempre) e fa riferimento prevalentemente alle principali e salienti categorie di diagnosi attualmente in vigore in medicina legale per l'accertamento del fenomeno *mobbing*.
- c) **Dati socio anagrafici.** Conclude il questionario la rilevazione di dati socio-demografici e organizzativi.

L'intero questionario è stato somministrato nell'ambito di interviste effettuate su soggetti che si sono rivolti agli operatori degli "sportelli *mobbing*" delle Confederazioni sindacali. La scala è stata somministrata ad un campione di 441 persone, di cui 188 maschi (età media = 44,5; ds = 10,4) e 253 femmine (età media = 39,7; ds = 9,7), suddiviso in accordo al disegno della ricerca nei due gruppi (A) sperimentale e (B) di controllo.

Il primo (A) è composto da 249 soggetti che ritengono di essere stati mobbizzati avendo risposto "Sì" alla domanda filtro: "In generale, pensando al suo ambiente di lavoro, ritiene di subire/aver subito con sistematicità e ripetutamente ingiustizie e/o violenze psicologiche?".

Il secondo gruppo (B) è costituito invece da 192 soggetti che *ad escludendum* non pensano di essere mobbizzati, avendo risposto "No" alla stessa domanda filtro.

Il campione è eterogeneo per età, titolo di studio, tipo di organizzazione e tipo di posizione occupata all'interno dell'organizzazione.

### 1.3 Analisi dei dati

Sono state condotte analisi descrittive e sulla normalità degli *item*. Per rilevare la dimensionalità e la validità dello strumento è stata utilizzata la tecnica dell'Analisi Fattoriale Esplorativa (AFE) con impiego del metodo della rotazione obliqua (Oblimin).

Il calcolo dell'Alpha di Cronbach ha permesso una stima empirica dell'attendibilità dello strumento.

Attraverso l'analisi della varianza (One-Way ANOVA) sono state poi esaminate le possibili differenze con le variabili socio-demografiche.

Infine la capacità discriminativa dell'intera scala Val.Mob. è stata testata con un'analisi della Funzione Discriminante (FD) fra i due diversi gruppi considerati nel disegno della ricerca.

## 2. RISULTATI

### 2.1 Analisi fattoriali

Dalle analisi fattoriali svolte (Tabella 1) la scala *Mobbing* risulta composta da quattro fattori stabili e attendibili che spiegano il 57,8% della varianza:

- il primo fattore ( $\alpha = .97$ ) è stato denominato **Relazionale** perché raggruppa tutti gli *item* che riguardano il rapporto con superiori e colleghi, mettendo in risalto gli aspetti di comunicazione verbale e non verbale, la comunicazione formale ed informale all'interno dell'organizzazione, le violenze verbali, le derisioni e l'esclusione dalle occasioni di ritrovo o durante le pause lavorative;
- il secondo fattore ( $\alpha = .87$ ) è stato denominato **Intrusività/Ingerenza** perché raggruppa gli *item* che riguardano violazioni della vita privata, violenze morali e fisiche, stereotipi e pregiudizi, minacce verbali o scritte, ricatti e controllo frequente;
- il terzo fattore ( $\alpha = .90$ ) è stato denominato **Dequalificazione** perché raggruppa gli *item* che riguardano assegnazione di compiti dequalificanti, demansionamento, isolamento, sovraccarico/sottocarico di lavoro, danni materiali subiti, boicottaggi;
- il quarto fattore ( $\alpha = .70$ ) è stato denominato **Attaccamento al lavoro e clima affettivo/emozionale** perché raggruppa gli *item* che riguardano l'ambiente lavorativo e il legame affettivo verso quell'ambiente, i valori lavorativi e la loro corrispondenza con quelli individuali.

**Tabella 1** - Analisi Fattoriale della scala *Mobbing*

	1 Fattore relazionale	2 Fattore intrusività/ ingerenza	3 Fattore dequalificazione	4 Fattore attaccamento al lavoro e clima affettivo/emozionale
Rapporto buono con i colleghi (ricodificato)	,889	-,012	,248	,073
Felice per rapporto instaurato con i colleghi(ricodificato)	,889	,033	,259	,076
Esclusione da occasioni di ritrovo informali	,788	-,001	,019	-,034
Sensazione che gli altri si comportino come se non esistessi	,795	-,096	-,073	,017
Impressione che siano usati toni aggressivi nei miei confronti	,648	,075	-,198	,072
Impressione che si spari alle mie spalle	,794	,033	-,090	-,004
Pretesti per rimproverarmi	,642	,092	-,279	,029

Continua

Segue Tabella 1

	1 Fattore relazionale	2 Fattore intrusività/ ingerenza	3 Fattore dequalificazione	4 Fattore attaccamento al lavoro e clima affettivo/emozionale
Rapporto ostile con colleghi	,907	-,025	,216	,027
Impressione di essere vittima di boicottaggi	,656	,153	-,120	-,062
Sensazione di rifiuto con gesti o modi scostanti	,768	,016	-,171	-,071
Minacce ricevute in forma scritta	,590	,192	-,248	-,070
Sentirsi bersaglio di espressioni umilianti	,719	,156	-,118	,008
Clima ostile intorno	,772	,012	-,194	-,073
Penso con troppa ansia al lavoro da fare	,625	-,055	-,218	,007
Sentirsi controllato dai colleghi	,726	,121	,011	,003
Impressione di voci sul mio conto	,736	,096	-,158	-,021
Sentirsi bersaglio di comportamenti irrispettosi	,658	,165	-,242	-,007
Impressione di essere "capro espiatorio"	,697	,066	-,220	-,009
Impressione di avere gli occhi altrui addosso	,739	,100	-,148	-,015
Solitudine durante le pause lavorative	,702	,082	-,024	-,107
Impressione che nessuno mi ascolti	,688	,040	-,196	-,039

Uno strumento valutativo del rischio mobbing nei contesti organizzativi: la scala "Val.Mob."

Continua

Segue Tabella 1

	1 Fattore relazionale	2 Fattore intrusività/ ingerenza	3 Fattore dequalificazione	4 Fattore attaccamento al lavoro e clima affettivo/emozionale
Sopportazione di piccole violenze fisiche	-,052	,644	-,006	-,067
Sentirsi oggetto di molestie sessuali	,005	,644	,007	,025
Ricevere pesanti battute a sfondo sessuale	,067	,744	,013	,083
Preso in giro per l'aspetto	,148	,670	,169	,088
Bersaglio di critiche per opinioni politiche	-,062	,583	-,147	-,098
Danni ad oggetti personali	,239	,584	,012	-,067
Impressione che la privacy venga violata	,132	,674	-,095	-,070
Vita privata oggetto di inutili commenti	,226	,653	-,009	-,032
Impressione di commenti sull'orientamento religioso	-,079	,771	-,035	,021
Telefonate minacciose ricevute	,146	,614	-,022	-,042
Non cambierei questo lavoro (ricodificato)	,296	,001	-,151	,473
L'azienda fa parte di me (ricodificato)	,054	,254	-,003	,400
Lavoro come parte essenziale della vita (ricodificato)	-,136	,153	,153	,512
I valori dell'azienda sono anche i miei (ricodificato)	,225	,019	-,302	,465
Nulla è più importante dei doveri verso il lavoro (ricodificato)	,003	-,168	-,056	,705

Continua



Segue Tabella 1

	<b>1 Fattore relazionale</b>	<b>2 Fattore intrusività/ ingerenza</b>	<b>3 Fattore dequalificazione</b>	<b>4 Fattore attaccamento al lavoro e clima affettivo/emozionale</b>
Il lavoro ha la precedenza su tutto (ricodificato)	-,091	-,106	-,033	,737
Giusto anteporre il lavoro alle proprie esigenze (ricodificato)	-,018	-,142	-,047	,731
Mancanza informazioni per svolgere il lavoro	,234	-,092	-,522	-,029
Assegnazione mansioni di livello inferiore	-,050	,005	-,817	-,027
Rimozione di strumenti necessari per il lavoro senza avvertirmi	,305	,129	-,360	,041
Esecuzione di mansioni che non mi competono	-,093	,102	-,745	,061
Mansioni di livello inferiore rispetto a quelle per cui sono stato assunto	-,068	,064	-,821	,102
Mi chiedono di svolgere compiti inutili	,041	,112	-,621	,203
Vengo escluso da riunioni o incontri ufficiali	,301	,024	-,430	,029
I vertici aziendali hanno boicottato il mio avanzamento di carriera	,230	-,055	-,606	-,045
Mansioni dequalificanti	,072	,133	-,739	-,007
Impressione che la mia carriera venga volutamente ostacolata dall'alto	,280	-,092	-,605	-,093

La Tabella è stata elaborata tramite l'ausilio del software SPSS 11.5 (SPSS Inc., Chicago, IL, USA)

Uno strumento valutativo del rischio mobbing nei contesti organizzativi: la scala "Val.Mob."



Sulla base della plausibilità del metodo Oblimin, sono state prese in esame le correlazioni tra i fattori. Dalla lettura della Tabella 2 si evincono correlazioni significative ( $p < 0,01$ ) fra i fattori Relazionale, Intrusività/Ingerenza e Dequalificazione.

**Tabella 2** - Correlazione tra i fattori

	1 Fattore relazionale	2 Fattore intrusività/ ingerenza	3 Fattore dequalificazione	4 Fattore attaccamento al lavoro e clima affettivo/emozionale
1 Fattore relazionale	1,000			
2 Fattore intrusività/ingerenza	,558*	1,000		
3 Fattore dequalificazione	,687*	,380*	1,000	
4 Fattore attaccamento al lavoro	,191	,096	,268	1,000

\* La correlazione è significativa al livello 0,01 (2-code)

La Tabella è stata elaborata tramite l'ausilio del software SPSS 11.5 (SPSS Inc., Chicago, IL, USA)

L'AFE sulla Scala Sintomatologica mostra uno *scree-plot* degli autovalori evidenziandone la natura monofattoriale, in grado di spiegare il 56,4% della varianza (Tabella 3).

In un'ulteriore applicazione di analisi statistiche ai dati, è stata testata la FD sui due gruppi del campione. Le medie dei singoli fattori mostrano una differenza significativa fra persone che pensano di essere mobbizzate e persone che non pensano di esserlo.

I predittori sono entrati nell'equazione della funzione discriminante tutti con la stessa importanza (metodo *Enter*). La funzione è composta dal fattore Relazionale, dalla Scala Sintomatologica, dal fattore Dequalificazione, dal fattore Intrusività/Ingerenza e dal fattore Attaccamento al Lavoro e clima affettivo/emozionale e spiega il 100% della varianza, ma è saturata solamente dal fattore Relazionale, dalla Scala Sintomatologica, dal fattore Dequalificazione e dal fattore Intrusività/Ingerenza. Il fattore Attaccamento al Lavoro e clima affettivo/emozionale presenta una saturazione inferiore al .30.

Anche la correlazione canonica è discretamente alta (.74), ovvero c'è una buona correlazione fra la funzione discriminante e l'appartenenza ai gruppi.

Rispetto alla bontà della classificazione tra soggetti mobbizzati o meno, risultano classificati correttamente l'84% dei casi. Inoltre, la funzione sembra avere buoni valori di sensibilità ( $197/249 = 79\%$  per i soggetti definitisi mobbizzati) e specificità ( $174/192 = 90\%$  per i soggetti definitisi non mobbizzati) (Tabella 4).

**Tabella 3** - Analisi fattoriale della scala Sintomatologica

	1 Componente
Gastrite	,582
Eemicranie	,689
Stati di ansia	,843
Demoralizzazione	,840
Nausea/Vomito	,689
Insonnia	,813
Crisi di pianto	,771
Brucciori di stomaco	,711
Tachicardie	,595
Attacchi di panico	,708
Tensioni muscolari	,670
Nervosismo	,820
Crisi depressive	,793
Impressione di essere diventato più aggressivo	,660
Sensazione di apatia/ Assenza di iniziativa	,717
Paure immotivate	,762
Difficoltà nelle relazioni con gli altri	,807
Eccessiva insicurezza	,851
Sentimenti di inferiorità	,787
Problemi di memoria	,702
Sensi di colpa immotivati	,786
Problemi di attenzione	,777
Pensieri, immagini illusorie o sogni relativi a momenti critici vissuti sul lavoro	,812

La Tabella è stata elaborata tramite l'ausilio del software SPSS 11.5 (SPSS Inc., Chicago, IL, USA)

**Tabella 4** - Tabella analisi discriminante - I risultati della classificazione<sup>b,c</sup>

Campioni del test		Gruppo di appartenenza		Totale	
		persone che pensano di essere mobbizzate	persone che non pensano di essere mobbizzate		
originali	n.	persone che pensano di essere mobbizzate	197	52	249
	n.	persone che non pensano di essere mobbizzate	18	174	192
	%	persone che pensano di essere mobbizzate	79,1	20,9	100,0
	%	persone che non pensano di essere mobbizzate	9,4	90,6	100,0
validazione incrociata <sup>a</sup>	n.	persone che pensano di essere mobbizzate	196	53	249
	n.	persone che non pensano di essere mobbizzate	18	174	192
	%	persone che pensano di essere mobbizzate	78,7	21,3	100,0
	%	persone che non pensano di essere mobbizzate	9,4	90,6	100,0

Legenda:  
<sup>a</sup> La validazione incrociata è stata effettuata solo per i casi analizzati. Nella validazione incrociata, ogni caso è classificato secondo le funzioni derivate da tutti gli altri casi tranne quello specifico  
<sup>b</sup> l'84,1% dei casi originariamente raggruppati sono stati classificati correttamente  
<sup>c</sup> l'83,9% dei casi raggruppati validati tramite i controlli incrociati, sono stati classificati correttamente

La Tabella è stata elaborata tramite l'ausilio del software SPSS 11.5 (SPSS Inc., Chicago, IL, USA)

## 2.2 Operatività e applicazione della scala Val.Mob.

La già citata difficoltà di verifica nelle situazioni organizzative del fenomeno in esame per l'estrema variabilità dei contesti lavorativi, rende opportuno considerare il *mobbing* come una variabile continua, che può assumere quindi diversi gradi di intensità: da "basso", a "medio basso", a "medio alto", ad "alto". La distribuzione campionaria è stata di conseguenza divisa in quartili. I punteggi sono pertanto considerati "bassi" se ricadono nel quartile inferiore, "medio bassi" se rientrano nel secondo, "medio alti" se rientrano nel terzo e "alti" se si trovano nel quartile superiore della distribuzione normativa.

Un grado di *mobbing* basso (B) è sostanziato da punteggi bassi nei fattori Relazionale, Intrusività/Ingerenza, Dequalificazione e nella Scala Sintomatologica.

Un grado di *mobbing* medio-basso (MB) è sostanziato da punteggi medio bassi nei fattori Relazionale, Intrusività/Ingerenza, Dequalificazione e nella Scala Sintomatologica.

Un grado di *mobbing* medio-alto (MA) è sostanziato da punteggi medio alti nei fattori Relazionale, Intrusività/Ingerenza, Dequalificazione e nella Scala Sintomatologica.

Un grado di *mobbing* alto (A) è quindi sostanziato da punteggi alti nei fattori Relazionale, Intrusività/Ingerenza, Dequalificazione e nella Scala Sintomatologica.

Dalle analisi discriminative svolte, il fattore Attaccamento al lavoro e clima affettivo/emozionale non è risultato discriminante per valutare il fenomeno, ma la variabile Attaccamento al lavoro può essere comunque utile per comprendere il fenomeno; infatti il *mobber* può far leva sullo spirito di sacrificio e attaccamento al lavoro della vittima per renderne possibile l'umiliazione e quindi alterare tale attaccamento.

Tendenzialmente infatti:

- nelle situazioni di *mobbing* alto (A) si riscontrano punteggi bassi nel fattore Attaccamento al lavoro e clima affettivo/emozionale,
- nelle situazioni di *mobbing* medio alto (MA) si riscontrano punteggi medio bassi o medio alti nel fattore in questione,
- in situazioni di *mobbing* medio basso (MB) si riscontrano punteggi medio alti o alti nello stesso fattore e
- in quelle di *mobbing* basso (B) si riscontrano punteggi medio alti o alti nel medesimo fattore.

I valori soglia dei range sopra richiamati, unitamente ai valori della scala sintomatologica, sono presentati nella Tabella 5.

**Tabella 5** - Categorizzazione dei punteggi della scala "Val.Mob."

Scala Mobbing Fattori	Basso (B)	Medio Basso (MB)	Medio Alto (MA)	Alto (A)
Relazionale	≤ 27	28-71	72-120	≥ 121
Intrusività/Ingerenza	≤ 10	11-12	13-26	≥ 27
Dequalificazione	≤ 20	21-42	43-57	≥ 58
Scala Sintomatologica	≤ 30	31-55	56-88	≥ 89
Attaccamento al lavoro e clima aff. emozionale	≤ 11	12-22	23-33	≥ 34

A titolo esemplificativo, si propone un caso di interpretazione di punteggi rilevati con la scala Val.Mob.:

- Soggetto: X Y
- Fattore Relazionale: 115 (MA)
- Fattore Intrusività/Ingerenza: 36 (A)
- Fattore Dequalificazione: 62 (A)
- Fattore Attaccamento al lavoro e clima affettivo/emozionale: 28 (MA)
- Scala Sintomatologica punteggio: 87 (MA)
- Commento: *"Coerentemente con quanto emerso nel corso del colloquio precedente alla somministrazione della scala, il soggetto presenta un valore "Alto" nella scala della Intrusività /Ingerenza, in particolare negli item ..... (omissis) ..... Altrettanto "Alto" è il punteggio ottenuto nella scala Dequalificazione: in particolare hanno un peso rilevante gli item relativi alla ..... (omissis) ....*

Nel Fattore Relazionale il soggetto ottiene un punteggio "Medio Alto": infatti, nonostante il rapporto con i colleghi sia in qualche misura preservato, il soggetto ritiene di essere stato oggetto di .....(omissis).... ; percepisce un clima ostile nei suoi confronti e .....(omissis) ....; emergono inoltre sensazioni di non ascolto da parte degli altri e .....(omissis) ..... Nella scala sintomatologica i valori più significativi riguardano: stati di ansia, .....(omissis) ..... Il fattore Attaccamento al lavoro e clima affettivo/emozionale presenta valori medio alti, per cui è possibile affermare che nonostante i riferiti eventi lavorativi vessatori, il soggetto preserva un rapporto positivo con il proprio lavoro in sé .... (omissis)... al punto da essere a volte disposto ad anteporlo ad altre esigenze".

### 3. CONCLUSIONI

È stato pertanto raggiunto l'obiettivo di ottenere uno strumento affidabile dal punto di vista psicometrico e di predittività del fenomeno in ambito organizzativo.

La scala "Val.Mob." è stata infatti inserita nel protocollo di valutazione adottato dal Centro per l'Analisi dei Rischi e delle Patologie Psico-Sociali di Origine Lavorativa di Verona, che fa parte del Network Nazionale per la Prevenzione del Disagio Psicosociale nei Luoghi di Lavoro; inoltre è stata anche tradotta in lingua spagnola ed è in corso di validazione presso la Facoltà di Psicologia dell'Università di Buenos Aires, che ha avviato un "Programma sul mobbing", sviluppato dalla I<sup>a</sup> Cattedra di Psicologia del Lavoro.

In un'ottica di promozione della salute organizzativa [16], l'individuazione di situazioni organizzative "a rischio" può e deve infatti essere realizzata avvalendosi di strumenti psicometrici idonei, ossia attendibili e validi, atti cioè a valutare il complesso fenomeno del mobbing, che caratterizza in modo particolarmente consistente le moderne organizzazioni, sia pubbliche che private.

Per l'analisi del mobbing è opportuno però sottolineare un altro aspetto: la necessaria pluridisciplinarietà nella valutazione del fenomeno, mentre la giurisprudenza tende a relegarlo prevalentemente entro i confini della diagnosi medica.

L'approccio ad un fenomeno così complesso non può peraltro prescindere da una valutazione anche di tipo psicosociale, che sempre più dovrebbe indirizzare verso una lettura prospettica delle organizzazioni, avente come obiettivo la prevenzione, piuttosto che la "cura" degli effetti del fenomeno mobbing, nonché una sempre più necessaria "diagnosi precoce" di disfunzioni organizzative più generali.

È comunque auspicabile un progressivo perfezionamento dello strumento, rafforzandone ulteriormente la validità e la generalizzabilità a diversi contesti lavorativi, allo scopo anche di verificare i nessi tra il mobbing ed altre variabili che influenzano il benessere organizzativo. Diversi autori convergono infatti sul ruolo fondamentale che il livello organizzativo riveste nell'agevolare le condizioni favorevoli ai processi di mobbing.

Gli interventi realizzabili per la prevenzione del fenomeno potrebbero consistere in diverse tipologie di azioni:

- cambiamenti in relazione al *job design* e strategie di ricomposizione delle mansioni (*job rotation*, *job enlargement* e *job enrichment* - rotazione delle mansioni, ampliamento e arricchimento della mansione). Tali interventi riducono il distress, aumentando il controllo sul lavoro e potenziando le discrezionalità decisionali dei lavoratori, riducendo così la possibilità che le tensioni si canalizzino nell'individuazione del capro espiatorio;
- cambiamenti nello stile di *leadership* che può prefigurare o meno un "setting mobbizzante": una ricerca condotta dall'Università di Nottingham dimostra come, soprattutto nel comparto pubblico, gli stili di *leadership* e le tattiche di direzione vengono



indicati come le basilari cause di disagio lavorativo [17]. Tali conclusioni sono confermate anche da uno studio dell'Istituto nazionale statunitense per la salute e sicurezza del lavoro (NIOSH) che evidenzia, tra le pratiche manageriali più diffuse e nello stesso tempo più dannose per il benessere dei lavoratori, la mancanza di partecipazione dei lavoratori stessi al processo decisionale, una comunicazione aziendale limitata e la mancanza di politiche sensibili alle esigenze personali e familiari dei lavoratori;

- miglioramento della posizione sociale (*social empowerment*) di ogni individuo ovvero implemento di procedure che proteggano il singolo anche laddove non fosse in linea con il pensiero del gruppo;
- aumento degli standard morali, ossia un'opera di comunicazione interna con l'obiettivo di incrementare una maggiore sensibilizzazione di tutte le parti in causa, superiori e colleghi, nel processo di prevenzione [4].

È quindi evidente come, nella relazione stress/*mobbing*, forme di *leadership* inadeguate, autoritarie e superficiali possano infatti contribuire in modo determinante al percorso di nascita e sviluppo del disagio. In tal senso interventi di formazione manageriale, basati sui principi sopra esposti, potrebbero rappresentare un utile contributo al processo di prevenzione del fenomeno.

## RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

1. Leymann H. Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and victims*. 1990; 5(2):119-26
2. AA. VV. Consensus document. Un nuovo rischio all'attenzione della medicina del lavoro: le molestie morali (*mobbing*). *Med Lav* 2001;92 (1)
3. Ege H. *Mobbing. Conoscerlo per vincerlo*. Milano, Franco Angeli, 2001
4. Favretto G. *Le forme del mobbing*. Milano, Raffaello Cortina Editore, 2005
5. Hirigoyen MF. *Molestie morali. La violenza perversa nella famiglia e nel lavoro*. Torino, Einaudi, 2000
6. Einarsen S, Mikkelsen EG. Individual effects of exposure to bullying at work. In: Einarsen S, Hoel H, Zaaf D, Cooper C. *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspective in Research and Practice*. London: Taylor and Francis; 2003
7. Ege H. *La valutazione peritale del danno da mobbing*. Milano, Giuffrè Editore, 2002.
8. Leymann H. The content and development of mobbing at work. *Eur J Work Organ Psychol* 1996;5:165-184
9. Vartia M. The source of bullying: Psychological work environment and organizational climate. *Eur J Work Organ Psychol* 1996;5(2):203-214
10. Zapf D, Knorz C, Kulla M. On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *Eur J Work Organ Psychol* 1996;5(2):215-237
11. Zapf D. Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *Int J Manpow* 1999;20(1/2):57-69
12. Einarsen S, Hoel H. The negative acts questionnaire: development, validation and revision of a measure of bullying at work. The Tenth European Congress on Work and Organizational Psychology. Book of abstracts, Praga 2001
13. Salin D. Prevalence and forms of bullying among business professionals: a comparison of two different strategies for measuring bullying. *Eur J Work Organ Psychol* 2001; 10(4): 425-441
14. Giglioli R, Cassitto MG, Campanini P, Punzi S, Consonni D, Rengo C, Fattorini E, Foà V. Uno strumento per la valutazione del rischio mobbing cdl 2.0. *G Ital Med Lav Erg* 2005; 27:3

15. Pastore L. Il fenomeno del mobbing, Aspetti psicologici e strumenti di ricerca-intervento. Milano, Franco Angeli, 2006
16. Avallone F, Paplomatas A. Salute organizzativa, Milano. Raffaello Cortina Editore, 2005
17. Cox T. Stress, coping and problem solving. Work and Stress 1987;1:5-14

