

# MODALITA' DI SOSTEGNO NEL MOBBING E FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

**di Sergio Mazzei**

Relazione presentata all'Auditorium della Clinica Medica "M. Aresu" dell' Università degli Studi di Cagliari  
il 28 giugno 2002 in occasione del convegno sul "Mobbing" organizzato dall' Ufficio Studi CISAL Sardegna  
con la collaborazione tecnica dell'Associazione "Osservatorio Regionale Mobbing"

Credo che in sostanza il mobbing sia fatto di paura e di solitudine.

Nel corso della nostra vita, in diverse e frequenti occasioni, non è raro entrare in contatto con un ambiente che si presenta spesso pericoloso e in cui è possibile essere aggrediti sia fisicamente che soprattutto verbalmente. Può accadere nella prima infanzia o nell'adolescenza, di scontrarsi con il "bulletto" o delinquente che ci provoca, ci "tasta il polso" per vedere se siamo deboli o forti e infine ci umilia per la sua maggiore familiarità allo scontro. Quando si è abituati all'evitamento delle cattive compagnie, che è tipico dell'educazione della gente "per bene" o quando ci viene troppo spesso fatta pubblicità negativa della crudeltà e pericolosità del mondo di "fuori", è possibile sviluppare una personalità intimorita, evitante, con una forte idea di non essere abbastanza forti da poterla spuntare.

Quando si è soggiogati dalla paura, l'autostima cade e si sperimenta l'umiliazione. Nasce un senso di vergogna e disprezzo di sé, e a causa di ciò si tende anche a non voler parlare della propria esperienza, poiché se si facesse, si pensa, aumenterebbe ancora di più il proprio imbarazzo. Ecco la solitudine, il tenere dentro il proprio dramma. Non si può confessare d'avere paura, poiché questo potrebbe mettere ancora più in pericolo: ci sgriderebbero, ci farebbero delle prediche del tipo: ma sono cose che succedono ..., il mondo è fatto così..., sii forte..., digliene quattro..., reagisci..., io al posto tuo..., ecc.

Quando ci si sente deboli, questo è proprio ciò che meno si sopporta sentire. Ecco la solitudine.

Il ricordo dell'umiliazione è peraltro cocente e spesso non si può tenerlo nella sfera della consapevolezza. Allora si diventa nevrotici, si evita di ricordare, si cerca di dimenticare, ma intanto arriva la depressione, l'abbassamento dell'entusiasmo di vivere o di entrare in contatto con il prossimo. Ci si ritira.

In casi peggiori, quando la paura è troppa, si può anche diventare psicotici e si sostituisce il ricordo dell'umiliazione o della propria vigliaccheria con i deliri paranoidei di persecuzione. Qui si rimane e non si sa per quanto. Alle volte il trauma è indigeribile e si può rimanere così per tutta la vita.

Sono certo che esistono innumerevoli forme in cui il mobbing si può manifestare, ma quelle di cui mi sono personalmente occupato nella mia attività professionale sono principalmente di questo tipo. Il fenomeno "mobbing" non si trova solo nel mondo del lavoro, ma credo esista in generale nel "mondo umano" e quindi in tutti i suoi contesti. Il mobbing, infatti, può anche essere una delle cause della dispersione scolastica, intesa come rifiuto da parte di tutti quelli che non vogliono frequentare la scuola a causa dell'ostilità che sentono in classe. Lo troviamo anche nelle palestre, durante il servizio militare e certamente nei condomini così come nelle famiglie stesse.

In altre parole il mobbing è presente in tutti i contesti umani e pone sempre le sue radici nel bisogno di prevaricazione e di vantaggio personale. Il sentirsi mobbizzato è un'antica manifestazione di paura davanti all'aggressore.

Non voglio qui parlare della natura dell'aggressore. Questo può essere un comune delinquente o il "verme" di turno, e anche un ex mobbizzato contro-fobico, vale a dire uno che è diventato come i suoi aguzzini e persecutori. Qualcuno che ha deciso di approfittarsi dei più deboli per ricavarne soddisfazione ed elevare la propria precaria autostima. Tali individui, memori che "stare sotto" nella vergogna di sé è la cosa peggiore, si aspettano che con lo "stare sopra" si venga in fondo apprezzati e finalmente riconosciuti come individui di valore.

A parte questo, vorrei piuttosto dire di più sulle caratteristiche dell'esperienza del mobbizzato. Vi è un accumulo, nel corso del tempo, di forti tensioni che possono produrre crisi d'ansia, attacchi di panico, mal di testa, vertigini, disturbi gastrici e cutanei e inoltre depressione, sintomi ossessivi o all'opposto comportamento deviante o violento.

L'effetto particolare dell'escalation del disturbo da mobbing è inoltre in relazione con il tipo di personalità e con le esperienze precedenti dell'individuo, poiché se sono state presenti, già nel passato, delle circostanze analoghe, queste contribuiranno ad acuire maggiormente il disagio attuale. E' frequente, infatti, che il "mobbizzato" abbia già avuto a che fare con provocazioni ambientali, magari nella stessa famiglia d'origine o nel corso delle prime relazioni sociali.

Nel mondo animale troviamo due modi principali di risposta davanti alle situazioni d'aggressione: l'attacco e la fuga.

Nel caso degli esseri umani però non è così semplice, poiché per ciò che riguarda l'attacco questo è spesso troppo pericoloso, non ci si sente in grado di affrontarne le incognite. Per ciò che riguarda invece la fuga anche questa talvolta è impossibile. Pensate ad un padre di famiglia che abbandona il proprio posto di lavoro. In che modo potrà accudire ai suoi figli?

Si tende piuttosto alla "paralisi", né attacco né fuga. Questa è l'essenza della nevrosi. Ci si auto-interrompe continuamente.

Se si potesse "scappare" dall'ambiente morboso e violento, si potrebbe forse ricominciare daccapo e meglio altrove, ma questo non è sempre possibile.

Allora come attaccare? Da soli non si riesce. Ci vorrebbe del sostegno. I nemici sono troppo numerosi, anche se si tratta di uno solo, poiché in ogni caso anche l'ambiente intorno è spesso vissuto o come cinico e disprezzante per la propria paura o come anch'esso terrorizzato e affiancato al persecutore.

C'è quindi bisogno di sostegno, di crearsi altri alleati altrove, ma il mobbizzato è spesso un individuo che non cerca alleati perché ha vergogna, si sente impotente e ha difficoltà a mostrare ed esprimere le proprie emozioni e vulnerabilità.

Un concetto importante da comprendere è che nell'aggressività sana, l'importanza non sta nel cambiare l'altro ma piuttosto nell'esprimere se stesso.

Molto spesso questo è proprio ciò che il mobbizzato non fa. Non dice né d'aver paura né di essere arrabbiato o triste o sconvolto o disgustato. Spesso sta semplicemente zitto e non solo, ma sorride anche, fa finta di non essere toccato. Tiene tutto dentro soffocando il proprio respiro e contraendo la muscolatura. Non parla con alcuno di ciò che gli accade, ed è convinto di essere stato abbandonato.

Quasi nessuno si schiera con le vittime o i perdenti, ma spesso si cerca di sedurre il persecutore.

Ecco perché il fenomeno è tanto diffuso: il persecutore "vince" ed ha l'ammirazione degli altri per il suo "potere", mentre il perdente può solo nascondersi e abbiamo visto anche a se stesso, o almeno questa è l'idea che il mobbizzato si è fatto del suo ambiente e di sé.

Vedo molto positivamente il fatto che oggigiorno si parli di questo problema. Forse i tempi stanno cambiando. Forse l'uomo è migliorato e riesce ad essere più solidale, a sentire maggiormente il dolore d'altri esseri umani. Non ne sono così sicuro, ma ci voglio sperare. Certamente i tempi sono più maturi per affrontare questi argomenti e si può sperare che possa arrivare una risposta.

Quello che bisogna fare è restituire al mobbizzato la fiducia che esiste "una famiglia, un clan alle spalle" che affianca, sostiene ed ha un potere di intervenire, che comprende ed è vicino.

Ben vengano quindi avvocati, magistrati, sindacalisti, medici e psicologi sensibili all'argomento che aiutino l'individuo a stare in piedi davanti agli aggressori, spesso molto potenti.

Ben vengano i volontari di buon cuore, i counsellors che comprendano esperienzialmente il senso della frustrazione e non certo quelli intellettualmente orientati che tutto sanno tranne cosa significa "stare con la paura".

E' necessario trasmettere al mobbizzato una vicinanza interiore, un esserci dal di dentro, "ti do una mano essendoci anch'io" e non come struttura astratta e formale.

Credo che i counsellors possono aiutare molto come primo intervento nel trasmettere questa solidarietà, vicinanza e comprensione del problema. Ricordo che in senso psicologico bisogna aiutare il mobbizzato ad esprimere il dolore, la paura, la rabbia e la tristezza, a farle uscire dal suo corpo impietrito nella postura di paralisi.

Il senso dello stato di benessere non è necessariamente nel vincere, ma nell'"ex-movere", vale a dire nel "muovere fuori" le proprie emozioni. Questo è il senso dell'espressione dell'emozione.

Questo lavoro del favorire l'espressione emozionale si può fare con numerose tecniche psicologiche.

Io lavoro con la Gestalt che è una terapia ad orientamento fenomenologico ed esistenziale, in cui molti lavori si fanno allo scopo di liberare l'angoscia trattenuta nel torace o nell'addome o nella muscolatura bloccata e rigida. In senso corporeo si può aiutare l'individuo attraverso un lavoro di aiuto all'espiazione e/o attraverso il favorire l'emissione di suoni trattenuti. Questo favorisce la liberazione di parte della tensione presente nel respiro, spesso disordinato e superficiale o nel senso di soffocamento. In genere questo tipo di lavoro produce uno stato di rilassamento e di liberazione. Si può lavorare in questi casi sia attraverso il corpo sia verbalmente e si può anche lavorare in gruppo, con gruppi d'autosostegno, con gruppi in cui si ricevono dei feedback dagli altri e in cui si è incoraggiati all'espressione e sono condivise le esperienze.

Dirigo l'Istituto Gestalt e Body Work di Cagliari e mi occupo da molti anni di formazione al Counselling. Siamo anche associati con diverse organizzazioni nazionali ed internazionali.

Il counsellor gestaltico ha una funzione sia di sostegno che di orientatore per la ricerca di soluzioni ai conflitti interpersonali dell'individuo, avendo acquisito una particolare formazione e competenza dei disturbi di natura intrapsichica e sviluppato la capacità di intervenire in modo attento nelle relazioni complesse delle dinamiche di gruppo.

Nella mia esperienza professionale, è divenuto sempre più chiaro che prima di poter "raggiungere l'altro", bisogna aver imparato a "raggiungere se stesso". Formarsi significa attraversare almeno un po' del proprio inferno personale, e questo è l'orientamento che io do alla formazione nel mio Istituto che evidentemente è più di natura esperienziale che cognitiva.

Peraltro il Corso di Counselling dell'IGBW non è centrato sul mobbing, che ne è solo uno dei possibili campi d'intervento, ma piuttosto ha la finalità formativa di rendere l'allievo professionalmente in grado di offrire il suo contributo in tutti i campi ove è richiesta un'attenzione particolare al rapporto interpersonale.

Concludo dicendo che l'I.G.B.W. intende partecipare al progetto d'intervento sui disturbi del mobbing organizzato dall'Intercral Sardegna sia con attività di volontariato dei counsellors in formazione che con il mio personale contributo di supervisione alle suddette attività.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.  
This page will not be added after purchasing Win2PDF.