

Mobbing

Il mobbing – un problema concettualmente ancora poco capito

«Temo davvero che ci faccia causa e tutto finisca in tribunale!», afferma Peter, visibilmente provato dagli ultimi eventi vissuti sul lavoro. Peter lavora per un'azienda svizzero-tedesca che opera nel settore informatico ed è a capo di una decina di collaboratori. Sta cercando di gestire i cambiamenti organizzativi richiesti dalla casa madre e, da qualche settimana, si trova a dover fronteggiare tensioni ricorrenti nella sua squadra.

Anna è una delle sue collaboratrici e lavora con lui da tre anni. Di recente si è rivolta alle Risorse umane per condividere la sua frustrazione e il suo malessere: lamenta un eccessivo carico di lavoro e ritiene che il suo responsabile ripartisca in modo poco equo i compiti. Si sente inoltre emarginata dai colleghi. Profondamente turbata da questa situazione, Anna ha espresso il desiderio di aprire una controversia contro l'azienda e di lasciarla quanto prima possibile.

«Ci siamo riuniti con le Risorse umane, il nostro avvocato di fiducia e il mio superiore per fare il punto della situazione, giungendo alla conclusione che il rischio di una controversia per mobbing era reale», spiega Peter. Non restava altro, quindi, che cercare una via d'uscita. «La società Vicario Consulting si è dimostrata attenta alle nostre preoccupazioni ed è stata abile nel considerare i diversi punti di vista. Le sue proposte ci hanno conquistati: si trattava di evitare la controversia e di cercare soluzioni che accontentassero tutte le parti in causa.»

Un approccio fortemente orientato alla soluzione

«Benché Vicario Consulting offra servizi peritali in caso di controversia, ad esempio per molestie psicologiche (mobbing) o sessuali, in generale si fa il possibile per non arrivare fino a quel punto. Una perizia, infatti, è molto formale e implica testimonianze verbalizzate e firmate che possono essere utilizzate in tribunale. Una procedura di questo genere lascia spesso tracce irreversibili a livello relazionale. Nel caso di Peter, si è preferito optare per il dialogo con Anna e per un approccio meno formale, decidendo di fare per un audit organizzativo. In base alle prime informazioni raccolte, la presenza effettiva di un caso di mobbing sembrava difficile da dimostrare, ma il malessere di Anna era assolutamente reale. La situazione, in definitiva, non si sarebbe sicuramente risolta da sé. Così come la perizia, l'audit consente di raccogliere le testimonianze delle persone coinvolte, ma anche di analizzare le dimensioni organizzative e manageriali della situazione, spesso involontariamente fonti di tensioni e difficoltà.

«Sapere che l'azienda considerava seriamente il mio problema e adottava delle misure reali per risolvere la situazione è stato un sollievo», conferma Anna. «Dopo aver parlato con il consulente della Vicario Consulting, ho capito i vantaggi della procedura messa in atto e presto se ne sono visti i risultati». L'audit ha permesso di individuare una serie di anomalie a diversi livelli che nel corso del tempo si sono cristallizzate nel rapporto tra il responsabile e la sua collaboratrice. La mancanza di chiarezza su organizzazione, ruoli e responsabilità, da parte dell'azienda, ha portato a un eccessivo carico di lavoro per Anna e per alcuni dei suoi colleghi. Inoltre, l'estrema autonomia lasciata e l'assenza in prima linea del responsabile sono state mal vissute dalla squadra, ancora destabilizzata dai recenti cambiamenti.

Soluzioni pragmatiche

«Ammetto, senza alcuna esitazione, che la riorganizzazione ha assorbito gran parte del mio tempo e che non sono stato sufficientemente presente per la mia squadra. Venire a conoscenza di questi aspetti è stato per me l'equivalente di un elettroshock», spiega Peter. Anna, dal canto suo, ha capito che il suo malessere era determinato anche da una serie di fattori per i quali il suo superiore non poteva essere ritenuto responsabile ed è stata quindi in grado di analizzare le cose da un punto di vista differente. Ha sempre intenzione di cambiare posto di lavoro, ma per altri motivi. Tutta la squadra sta mettendo in pratica le raccomandazioni indicate da Vicario Consulting, volte a far progredire l'organizzazione e a correggere le anomalie riscontrate. Peter ha avviato una metodologia di collaborazione tesa a rimotivare i suoi collaboratori. Inoltre, lui e Anna sono tornati ad avere, a loro dire, una relazione «pacifica» e costruttiva.

Maggiori informazioni: www.vicario.ch



Il concetto di mobbing

La deriva di un conflitto può manifestarsi sotto forma di molestie psicologiche (o mobbing). Questo termine designa un insieme di comportamenti, di azioni e di propositi mediante i quali una o più persone cercano di ledere la personalità e la dignità di un individuo sul luogo di lavoro, per un certo lasso di tempo o con un'intensità significativa. Per esempio: offendere, minacciare, rimproverare in modo sproporzionato, emarginare, sminuire, ridurre al silenzio, screditare, compromettere la salute ecc.

Quali vantaggi hanno i clienti della Vaudoise Assicurazioni rivolgendosi alla Vicario Consulting SA?

La Vaudoise Assicurazioni seleziona attentamente i suoi partner e ha negoziato uno sconto del 20% per i suoi clienti.

Persone di contatto

Per la Svizzera italiana:
Fiorenzo Bettoni
(fiorenzo.bettoni@vicario.ch)

Per la Svizzera tedesca e la
Romandia: Ursula Gut
(ursula.gut@vicario.ch)