

# Lavoro, genere, salute: analisi antropologica in un ambulatorio anti-mobbing a Napoli

Sabrina Vitale, Eugenio Zito

	<h2>Narrare i gruppi</h2> <p><i>Etnografia dell'interazione quotidiana, prospettive cliniche e sociali, design</i> - vol. 18, n° 2, dicembre 2023</p> <p>ISSN: 2281-8960</p>
---	--

Rivista semestrale pubblicata on-line dal 2006 - website: [www.narrareigruppi.it](http://www.narrareigruppi.it)

Titolo completo dell'articolo	
<b>Lavoro, genere, salute: analisi antropologica in un ambulatorio anti-mobbing a Napoli</b>	
Autore	Ente di appartenenza
<b>Sabrina Vitale</b>	<i>Dipartimento di Scienze Sociali - Università degli Studi di Napoli Federico II</i>
<b>Eugenio Zito</b>	<i>Dipartimento di Scienze Sociali - Università degli Studi di Napoli Federico II</i>
Pagine 157-180	Pubblicato on-line il 29 dicembre 2023
Cita così l'articolo	
<b>Vitale, S., Zito, E.</b> (2023). Lavoro, genere, salute: analisi antropologica in un ambulatorio anti-mobbing a Napoli. In <i>Narrare i Gruppi</i> , vol. 18, n° 2, dicembre 2023, pp. 157-180 - website: <a href="http://www.narrareigruppi.it">www.narrareigruppi.it</a>	

#### IMPORTANTE PER IL MESSAGGIO CHE CONTIENE.

Questo articolo può essere utilizzato solo per la ricerca, l'insegnamento e lo studio privato. Qualsiasi riproduzione sostanziale o sistematica, o la distribuzione a pagamento, in qualsiasi forma, è espressamente vietata. L'editore non è responsabile per qualsiasi perdita, pretese, procedure, richiesta di costi o danni derivante da qualsiasi causa, direttamente o indirettamente in relazione all'uso di questo materiale.

## ricerche/interventi

### **Lavoro, genere, salute:** *analisi antropologica in un ambulatorio anti-mobbing a Napoli*

Sabrina Vitale, Eugenio Zito

#### *Riassunto*

L'articolo riflette, nell'ambito dell'ampia prospettiva critica dell'antropologia culturale, con particolare riferimento alle antropologie medica, del lavoro e del genere, e con una ricerca sul campo condotta in un contesto sanitario, sull'esperienza di *mobbing* lavorativo vissuta da alcune donne utenti di un Servizio specialistico dell'ASL di Napoli. Dalle storie raccolte e analizzate con metodologia antropologica appare evidente che il fenomeno del *mobbing* lavorativo impatta non solo sulla carriera delle intervistate e sulla loro salute psicofisica, ma anche su quella sociale. Mettendo a repentaglio l'intera organizzazione relazionale delle stesse, il *mobbing* si configura, in alcuni casi, come un 'omicidio' della persona sul piano simbolico, in stretta connessione con specifiche dinamiche di potere e con un *frame* sociale e culturale che ancora oggi lo rende possibile.

*Parole chiave:* antropologia culturale; genere; salute; lavoro; *mobbing*.

#### ***Work, gender, health:***

*An anthropological analysis in an anti-mobbing outpatient clinic in Naples*

#### *Abstract*

The article reflects, within the broad critical perspective of cultural anthropology and with particular reference to medical anthropology, anthropologies of work and of gender, and with field research conducted in a healthcare context, on the experience of *mobbing* at work lived by some women patients in a specialistic outpatient clinic of the ASL of Naples. From the stories collected and analysed with an anthropological methodology, it is evident that the phenomenon of *mobbing* at work impacts not only on the career of the interviewed women and on their psychophysical health, but also on their social health. Jeopardizing their entire relational organization, the *mobbing* configures itself, in some cases, as a 'murder' of the person on the symbolic level, in close connection with specific power dynamics and with a social and cultural frame that still today makes it possible.

*Keywords:* cultural anthropology; gender; health; work; *mobbing*.

### 1. Lavoro, genere, salute: prospettive antropologiche

In assenza di una letteratura antropologica specifica sul fenomeno del *mobbing* in questo articolo si faranno dialogare i concetti di lavoro, genere e salute in una cornice teorica che rimanda alle prospettive dell'antropologia medica, in relazione ai nessi tra lavoro e malattia, dell'antropologia del lavoro con attenzione alle forze economiche, sociali e politiche che incidono sulla vita delle persone e dell'antropologia del genere con riferimento ad alcune forme di discriminazione ad esso connesse.

Per cominciare appare ancora utile partire da un dato acclarato e ribadire come l'OMS (1948) stessa abbia già da tanto tempo riconosciuto che il concetto di salute non si limiti alla sfera biologica, ma si estenda a quella psicologica e a quelle sociale e culturale degli individui. Infatti l'antropologia medica, nello studio dei processi di salute e malattia, va oltre l'analisi dei suoi soli elementi biologici e psicologici, considerando il ruolo specifico di quelli sociali e culturali, poiché le società hanno regole proprie di funzionamento che si allontanano dal piano puramente biologico (Raniso, 2014) della vita degli esseri umani, incidendo profondamente sul loro benessere. Tra gli altri, in particolare, Arthur Kleinman è stato tra i primi antropologi medici a sostenere che la malattia non può essere ricondotta solo a un'entità biologica, essendo legata agli aspetti sociali e culturali degli esseri umani, comprendendo l'esperienza vissuta di essa, le dimensioni politiche e la gestione del potere nelle relazioni (Quaranta, 2006). Tra le forme di malattia che possono insorgere nei vari contesti sociali vi sono quelle collegate specificamente agli ambiti lavorativi e alla mancata sicurezza ad essi connessa. Tali malattie vanno a danneggiare un'attività fondante l'identità personale e sociale degli esseri umani nel loro contesto di appartenenza. In proposito D'Aloisio scrive: *“il lavoro è innanzitutto sistema di valori, perno fondante dell'identità e dell'identificazione, ancoraggio dei soggetti nel mondo”* (D'Aloisio, 2020: 127). Il lavoro è infatti un sistema culturale centrale nel dare significato agli esseri umani nel loro spazio sociale. In questa prospettiva Ceschi aggiunge: *“oggi il lavoro rappresenta ancora uno spazio esistenziale, culturale e sociologico centrale per comprendere i processi di formazione dell'identità e delle relazioni sociali e per intercettare alcune delle dinamiche strutturali, collettive ed intersoggettive che, su diversa scala, condizionano il nostro presente globalizzato”* (Ceschi, 2015: 15-16).

Il lavoro, analizzato in senso antropologico, rappresenta uno spazio centrale e significativo per comprendere il funzionamento, e alcune delle logiche intrinseche, delle società contemporanee. Molto interessante a tal proposito è, per esempio, lo studio di Ong (1987, 1988), divenuto oramai un classico, condotto in Malesia su un gruppo di giovani donne operaie provenienti da contesti

prevalentemente agricoli, che, con l'assunzione in grandi fabbriche, si trovano bruscamente catapultate nel mondo fortemente disumanizzante delle multinazionali con le loro logiche capitalistiche e di organizzazione del lavoro nel senso della produzione attraverso la catena di montaggio. Questo impiego viene vissuto come forma di alienazione per la difformità dei sistemi culturali di partenza rispetto a quelli di approdo, sperimentati attraverso tale pratica lavorativa, al punto che queste operaie sviluppano complessi e articolati fenomeni 'isterici', apparentemente inspiegabili, interpretati poi, in prospettiva antropologica, come reazione di protesta e resistenza nel corpo e attraverso il corpo, collegate al brusco cambio di *frames* culturali con l'ingresso in fabbrica.

Quella della sicurezza sul lavoro, più in generale, costituisce oggi una tematica discussa da molti e una questione di grosso interesse per società, aziende e istituzioni. Salute, sicurezza e lavoro, a cui poi più avanti in questo articolo si aggancerà la categoria di genere, sono così tre concetti collegati tra loro e rappresentano complessivamente un tema di forte impatto nelle politiche sociali dei diversi Paesi europei (Cipolla, Veneri, 2014). Una prospettiva culturale e antropologica nell'analisi della nozione di sicurezza consiste nel considerarla una competenza sociale e collettiva, per dar luogo a pratiche sociali, lavorative e organizzative che consentano la tutela del benessere degli individui (Gherardi, Nicolini, Odella, 1997). La sicurezza sul lavoro è intesa come cultura della formazione e dell'organizzazione e non solo tutela della salute, per assicurare ambienti di lavoro etici e privi di rischi. Tuttavia, la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro continuano a rappresentare un'assoluta priorità per l'Italia e per il suo sistema produttivo, così come per altri stati europei. Il nostro Paese ha infatti attraversato momenti importanti che hanno favorito lo sviluppo di buone pratiche per la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori. Il percorso *in fieri* è basato sul rafforzamento di una cultura della prevenzione nei luoghi di lavoro come motore di tutte le iniziative necessarie e utili a neutralizzare i rischi lavorativi, ma affinché questo accada occorre che la cultura della prevenzione metta radici anche fuori dai luoghi di lavoro, per esempio nei contesti scolastici e formativi, in quelli domestici e familiari, nella coscienza civica delle persone, come parte di un processo di sensibilizzazione individuale e collettiva dell'intera società.

Piano piano in Occidente nel corso del Novecento si è creata una significativa cultura della sicurezza, ma nonostante ciò, paradossalmente, negli ultimi anni i lavoratori sono risultati, anche, sempre più esposti a una moltitudine di rischi.

Attraverso la ricerca antropologica qui di seguito presentata si cercherà di mostrare come il malfunzionamento in alcuni contesti lavorativi e l'esercizio del potere possano compromettere in modo rilevante la salute dei lavoratori e spesso

ancora di più quella delle lavoratrici. La popolazione femminile sembra, in particolare, essere più esposta a questo tipo di minaccia attraverso il lavoro. Più in generale quello della condizione femminile, anche in relazione al lavoro, continua a essere un problema complesso in diversi contesti sociali nel nostro Paese, come ha sottolineato Amalia Signorelli, la cui intera produzione scientifica è attraversata integralmente da tematiche relative alla condizione femminile e alle questioni di genere (Ranisio, 2020). In proposito Zito, proprio riportando le parole di Signorelli, scrive: *“la condizione femminile costituisce di fatto un caso di ‘diversità’ trasformata in ‘differenza’ per produrre ‘inferiorità’”* (Zito, 2020a: 164). Signorelli (1996) con la sua intensa attività di ricerca ha mostrato, in particolare, come le donne siano state pioniere del cambiamento, avendo svolto i ruoli produttivi più disparati nei momenti critici della storia. Durante la seconda guerra mondiale, ma in parte anche nella prima, per esempio, le donne hanno avuto un ruolo attivo sia nel lavoro di produzione che di sostituzione degli uomini intanto partiti per il fronte, oppure successivamente emigrati (Ranisio, 2020). In merito Signorelli parla del ‘pragmatismo delle donne’, *“inteso come sistema di conoscenze, valori e codici comunicativi condivisi per mezzo del quale le donne costruiscono il senso del proprio esistere e agire nel mondo”* (Signorelli, 1993: 68). Nell’idea del ‘pragmatismo delle donne’ come sistema culturale è esplicito il riferimento a Bourdieu (2014), con la teoria del dominio maschile, sottolineando come *“il potere maschile si fosse imposto con una forza tale da occultare il nesso che lega lavoro e cultura delle donne e da far accettare come naturale la devalorizzazione del femminile”* (Ranisio, 2020: 157). Infatti, in Italia, a partire dagli anni 2000, la condizione delle donne nell’ambito del mercato del lavoro e nella vita quotidiana è precipitata in maniera significativa. Signorelli, acuta osservatrice del suo presente, non ha ignorato senza una giusta critica attenzione le sempre più subdole e complesse forme di diseguaglianze di genere della contemporaneità, mostrando quanto il concetto stesso di genere abbia subito un notevole declino, spesso *“banalizzato e stereotipato, utilizzato in contesti di ogni tipo, sociali, culturali e politici”* (Zito, 2020a: 175). Tutto ciò ha portato di fatto al rafforzamento della devalorizzazione del femminile, resa ancora più complessa dalla crisi post-covid (Zito, 2020b). La presenza di una cultura patriarcale, maschilista e machista in alcuni contesti lavorativi, mette le donne in una condizione di subalternità, con la maternità spesso considerata ancora incompatibile con lo status di lavoratrice e con la ricorrenza di incresciosi fenomeni quali *avances* e impedimenti di varia natura all’avanzamento di carriera. In merito a quest’ultimo aspetto l’immagine usata del ‘soffitto di cristallo’ (Gualmini, Rizza, 2013), che allude alla maggiore difficoltà delle donne di occupare posizioni di vertice, appare particolarmente significativa. Tale immagine rimanda infatti al complesso e

articolato intreccio di barriere culturali, sociali e morali che ostacola la carriera delle donne allo scopo di mantenere, invece, nelle posizioni di vertice una *leadership* maschile, minando così la parità di genere in termini occupazionali, nonostante i riferimenti normativi che dovrebbero invece promuoverla e garantirla. In quest'articolo<sup>1</sup> verranno discussi i dati di una ricerca antropologica condotta a Napoli presso l'Ambulatorio Sovra-distrettuale 'Mobbing e Disadattamento lavorativo' del Dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda Sanitaria Locale Napoli 1 Centro, raccolti nel periodo 2019-2020 sul tema del *mobbing*. Il paragrafo che segue è centrato in particolare su un'analisi antropologica di tale fenomeno e sulle molteplici conseguenze che può avere sulla salute psico-fisica e sociale di lavoratori e soprattutto di lavoratrici.

## 2. *Mobbing, uno sguardo d'insieme*

Ege<sup>2</sup> scrive chiaramente che con il termine *mobbing* "si intende una forma di terrore psicologico sul posto di lavoro, esercitata attraverso comportamenti aggressivi e vessatori ripetuti, da parte di colleghi o superiori" (Ege, 1997: 31). La vittima di queste vere e proprie persecuzioni si vede non solo emarginata, ma anche criticata e dequalificata, con lo scopo distruttivo di 'eliminarla', inducendola a volontarie dimissioni, oppure provocandone il licenziamento. Chi attua la strategia del *mobbing* prende il nome di *mobber*, la vittima, *mobbed*, e gli spettatori dell'azione vessatoria sono i *co-mobbers*<sup>3</sup> e *side-mobbers*<sup>4</sup>. Il *mobbing* è considerato da Ege una 'guerra sul lavoro'. Perciò egli scrive: "nel *mobbing* come in guerra ci sono essenzialmente due parti in disaccordo che si fronteggiano. D'altra parte, come in guerra ci sono le spie, le alleanze nascoste, le false neutralità e altre subdole connivenze, lo stesso avviene sul lavoro, dove un ruolo spesso fondamentale è giocato dalle terze persone che assistono al *mobbing*, i cosiddetti spettatori" (Ege, 2001: 29).

Esistono due diverse tipologie di *mobbing*: quello verticale, che è la forma più diffusa e prevede azioni vessatorie esercitate da un superiore nei confronti di un sottoposto e quello orizzontale, che si genera tra colleghi nei confronti di un singolo. Secondo Ege (1996) il *mobber* agisce attraverso diverse azioni definite

---

<sup>1</sup> L'articolo è stato concepito insieme da Sabrina Vitale ed Eugenio Zito, che hanno contribuito ugualmente alla sua elaborazione e stesura.

<sup>2</sup> Harald Ege, studioso di psicologia del lavoro e delle organizzazioni, specialista in relazioni industriali e del lavoro, è considerato tra i maggiori esperti di *mobbing* in Italia. Nel 1996 ha fondato la prima Associazione Italiana contro Mobbing e Stress Psicosociale a Bologna.

<sup>3</sup> Il *co-mobber* sostiene e rafforza le azioni dell'aggressore, senza intervenire personalmente.

<sup>4</sup> Il *side-mobber* non si limita ad appoggiare le azioni mobbizzanti, ma ne attua delle nuove sulla scia di quelle dell'aggressore.

mobtizzanti: attacchi ai contatti umani con limitazioni alla libertà di espressione della vittima e costanti rimproveri e critiche; isolamento sistematico della vittima dagli altri con possibile trasferimento in un luogo di lavoro angusto e con divieto ai colleghi di intrattenere rapporti; cambiamento delle mansioni, superiori o inferiori alla qualifica della vittima, con l'obiettivo nel primo caso di esporre ad errori non essendoci le competenze necessarie, per poterla poi revocare e licenziare, oppure semplicemente de-mansionarla e svalutarla nel secondo caso; attacchi alla reputazione relativamente sia alla vita privata, sia a quella professionale, con offese, umiliazioni, accuse, calunnie, e così via. Infine sono possibili minacce con forme di violenza simbolica, fisica, e in alcuni casi a sfondo sessuale. Sempre secondo Ege (1996) esistono i seguenti *sette parametri* che devono essere soddisfatti per poter parlare di *mobbing*: ambiente, cioè la persecuzione deve svolgersi sul luogo di lavoro; durata, il *mobbing* è un conflitto cronico, con una durata di almeno sei mesi; frequenza, subire azioni ostili attive varie volte al mese; dislivello tra gli antagonisti, cioè la vittima si trova in una posizione di svantaggio e di perdita costante di fronte alla strategia del suo aggressore; andamento secondo fasi successive a partire da una 'condizione zero', considerando che il *mobbing* è un conflitto dinamico, mai statico; tipi di azioni, enunciate precedentemente; intento persecutorio, il *mobber* attua la sua strategia in maniera intenzionale per produrre a breve raggio *stress* e perdita di concentrazione nella vittima, così da indurla in errore e a lungo raggio per ottenere dimissioni o licenziamento.

In Italia, a differenza degli altri Paesi europei, si è iniziato a parlare di *mobbing* solo negli anni Novanta del Novecento, grazie proprio al lavoro del già citato Harald Ege, il quale sottolinea non solo l'effettiva esistenza del fenomeno, ma descrive anche le caratteristiche specifiche del *mobbing* nel contesto italiano non riscontrate per esempio in Francia o in Svezia. Nella 'condizione zero' il clima lavorativo è caratterizzato da una conflittualità latente di fondo nei rapporti interpersonali, causata dalla difficile situazione economica, dall'elevato tasso di disoccupazione e dalla costante competitività. Vi è da considerare di base un potenziale conflittuale pre-esistente nel mondo del lavoro nel nostro Paese. Questo ovviamente non è *mobbing*, ma costituisce il terreno fertile al suo sviluppo (Favretto, 2005), e nella 'condizione zero' il passo per arrivarvi è breve, ossia ad uno stato di conflittualità non più generalizzata, per così dire 'fisiologica', ma incanalata contro uno specifico individuo. Ciò porta ad un altro aspetto del *mobbing* nel contesto italiano, quello cioè del 'doppio *mobbing*' (Ege, 1997). Nei Paesi del Nord Europa il legame con la famiglia, per ragioni culturali, è molto meno forte di quello che normalmente esiste in Italia e nelle altre culture mediterranee. Il fenomeno del 'doppio *mobbing*' è paradossalmente dunque legato al ruolo

particolare che la famiglia ricopre nella società italiana e consiste nel fatto che la vittima tende a riversare tutto il suo disagio all'interno del contesto familiare stesso. Ege aggiunge: *“il mobbing è un lento stillicidio di persecuzioni, attacchi e umiliazioni che perdura inesorabilmente nel tempo, e proprio nella lunga durata ha la sua forza devastante”* (Ege, 1997: 103). Tutto ciò tende a creare inevitabilmente una condizione generale di conflitto in cui la famiglia, per proteggersi dalla pesante ‘distruzione’ della vittima, la allontana, generando quindi un doppio isolamento della persona mobbizzata, isolata sul posto di lavoro e paradossalmente anche all'interno dell'ambiente familiare.

Secondo il ‘modello italiano di Ege’ (Ege, 1998) le fasi del *mobbing* sono sei: pre-fase, nominata ‘condizione zero’ precedentemente accennata; canalizzazione del conflitto, quando il conflitto non più generalizzato si indirizza nei confronti di una specifica persona con l'obiettivo di distruggerla; inizio del mobbing, con l'apposita creazione di una situazione di ostilità contro la vittima, suscitando un senso di disagio e fastidio; primi sintomi psico-somatici, quando la vittima inizia a manifestare problemi di salute che possono prolungarsi nel tempo (es. disturbi del sonno, problemi dell'umore, ansia, disturbi alimentari, ecc.); abusi di potere da parte dell'azienda e dall'ufficio del personale, il conflitto da dominio di un unico ufficio diviene di dominio pubblico (es. provvedimenti disciplinari); aggravamento dello stato di salute psico-fisica della vittima con marcati stati depressivi, cefalee, disturbi d'ansia, che danno luogo a lunghe assenze per malattia e infine l'esclusione dal mondo del lavoro tramite dimissioni volontarie o licenziamento.

Il paragrafo che segue descrive in dettaglio obiettivi, metodologia della ricerca antropologica svolta e contesto sanitario in cui sono state raccolte le storie di *mobbing*.

### 3. *La ricerca: mobbing, salute e genere a Napoli*

Il *mobbing* è un fenomeno in continuo aumento, in connessione con il deterioramento delle condizioni di lavoro per tutti, come conseguenza di un neoliberismo estremo che ha modificato ulteriormente il mercato del lavoro e ha ridotto in maniera notevole molte tutele per i lavoratori. Infatti in Italia, a partire dagli anni Novanta, in particolare con la riforma del pacchetto Treu del 1997, la quale si inseriva in un contesto culturale e politico di liberalizzazione del mercato proveniente dall'Europa, c'è stato un cambiamento del mondo del lavoro sotto la scia del concetto europeo di flessibilità. Tale legge costituisce una tappa

fondamentale di un percorso<sup>5</sup> di progressiva trasformazione del mercato del lavoro, di fatto ancora in corso. I mutamenti indotti da questa, e dalle successive normative, hanno reso il lavoro, in tempi neolibertisti, sempre più flessibile e mobile, con conseguente precarizzazione crescente e insicurezza diffusa in connessione con la riduzione al minimo degli organici, favorendo, infine, instabilità e paura tra i lavoratori. In questo clima generale si è scelto di esplorare il fenomeno del *mobbing* nell'esperienza di un gruppo di donne afferenti a un Servizio sanitario specialistico per la gestione clinica di questa problematica nella città di Napoli, perché la popolazione femminile risulta mediamente più svantaggiata in ambito lavorativo e l'impatto in termini di *mobbing* è sicuramente maggiore, come suffragato da una significativa prevalenza di utenti seguite presso questo Servizio. L'obiettivo<sup>6</sup> di tale lavoro è stato quello di analizzare, in una prospettiva antropologica, l'esperienza del *mobbing* nei suoi significati sociali e culturali in un'ottica di genere. L'ambulatorio sovra-distrettuale 'Mobbing e Disadattamento Lavorativo' diretto dallo psichiatra Paolo Pappone<sup>7</sup> per i lavoratori vittime di *mobbing*

---

<sup>5</sup> Questo percorso include la legge Biagi 2003, la legge Fornero 2012 con la modifica dell'art.18 dello Statuto dei lavoratori (Legge 300 del 1970) sino al *Job's Act* con il governo Renzi in cui avviene l'abrogazione dell'art.18 dello Statuto dei lavoratori rendendo più facili i licenziamenti e diminuendo notevolmente le tutele dei lavoratori, infine concedendo alle aziende la libertà di demansionare un dipendente.

<sup>6</sup> Da un punto di vista tematico e metodologico si è deliberatamente scelto di non interrogarsi direttamente sul contesto clinico in cui il fenomeno del *mobbing*, in questo particolare caso, viene "trattato", cioè all'interno di un centro specialistico diretto da uno psichiatra e inserito in un Dipartimento di Salute Mentale, anche se questo costituisce il punto di partenza per la raccolta delle storie. Interrogarsi etnograficamente sull'interpretazione clinica che viene offerta di un fenomeno come il *mobbing* e/o delle sue conseguenze e se tale lettura sia condivisa o meno dalle "pazienti" avrebbe costituito a nostro avviso il focus per un'altra ricerca, considerando i presupposti prima esposti. Per altro, dalla fase osservativa e poi dall'analisi delle storie raccolte, di cui si dirà meglio più avanti, è subito apparso chiaro che le donne incontrate, non solo nell'insieme non mostravano affatto un atteggiamento acritico verso il processo di cura in cui erano inserite e più in generale per la sua medicalizzazione, ma al contrario lo accettavano pienamente, avendo intravisto in esso, finalmente, uno spazio fondamentale in cui sentirsi accolte per dare corso al racconto della loro vicenda, cosa che non avevano potuto fare fino a quel momento né ovviamente a lavoro, né tanto meno nell'ambito delle proprie famiglie, per le questioni già affrontate in merito al rapporto con queste ultime. Anche l'utilizzo del termine "paziente" proprio di un contesto come quello sanitario, termine che infondo deriva da latino *pāñor* con il pregnante significato di "colui/colei che soffre", nel senso attivo dell'esperienza di sofferenza, viene vissuto bene dalle donne intervistate, perché appare finalmente come una forma di riconoscimento del loro attivo stato di sofferenza e quindi un viatico per esprimere così la propria *agency*, nonostante tutto e implicitamente denunciare il *mobbing* subito, orientato nella direzione del genere, peculiare di certi contesti lavorativi.

<sup>7</sup> Uno speciale ringraziamento va al dott. Paolo Pappone per l'accoglienza e la disponibilità mostrate, senza le quali non sarebbe stato possibile lo svolgimento di questa ricerca nel pieno rispetto di tutti i vincoli etici e di *privacy* previsti in circostanze e contesti come quelli discussi. Un caloroso ringraziamento va poi alle donne utenti del Servizio che hanno accettato di farsi osservare nel contesto sanitario della ricerca e poi intervistare in profondità, su piattaforma digitale,

nasce nel 2000, ed è stato il primo Centro clinico in Italia ad essere istituito presso un'Azienda Sanitaria Locale; già dopo i primi mesi di attività è stato qualificato come 'Centro di Riferimento Regionale per la Campania'<sup>8</sup>. Il tipo di intervento psicoterapico del responsabile è cognitivo breve focale, centrato su un'analisi degli aspetti fondamentali relativi all'ambito lavorativo delle utenti. Per quanto riguarda invece l'aspetto più strettamente clinico-farmacologico, le pazienti e i pazienti che ne hanno assoluto bisogno vengono indirizzati al Servizio di salute mentale territoriale per assicurare loro un'assistenza specialistica adeguata in un altro contesto.

Innanzitutto, occorre spiegare la scelta di focalizzarsi per questa ricerca solo sulle donne vittime di *mobbing*, perché soggetti 'culturalmente' più vulnerabili per le discriminazioni di genere di cui prima si è fatto cenno e non certo per quella che ad una lettura più superficiale rischierebbe di essere scambiata come una forma di culturalismo. Dando per scontato l'ampio dibattito che ha visto l'antropologia culturale, in particolare grazie alle teorie femministe e post-strutturaliste, riflettere su temi quali la performatività di genere, l'*agency* e le negoziazioni che trasformano il genere stesso in un processo in grado di dare forma alle soggettività, ma anche da queste rimesso in gioco o parzialmente trasformato attraverso le relazioni quotidiane, in questa sede è sembrato però importante focalizzarsi con maggiore rilevanza sulla presenza in Italia di una cultura che informa certi contesti di lavoro e che paradossalmente ancora rende possibile questo tipo di *mobbing* secondo specifiche forme, così come appare chiaramente dalle storie raccolte, di cui si dirà più approfonditamente dopo, e dal connesso danno alla salute delle loro protagoniste.

Infatti l'azione mobbizzante nei confronti delle donne è più distruttiva perché tali comportamenti vessatori e persecutori vanno ad incidere non solo sulla loro posizione lavorativa, ma attraverso una più generale ed ampia dequalificazione della persona in senso sociale, all'interno di contesti saturi di una certa cultura patriarcale e maschilista, che guarda ancora al lavoro, ed al lavoro delle donne particolarmente, in un certo modo, nonostante le normative vigenti. Tali contesti di fatto consentono e naturalizzano questa azione mobbizzante, quando non la alimentano proattivamente. Si tratta più in generale di azioni e aggressioni che impattano sulle relazioni interpersonali e sull'equilibrio psico-fisico delle donne colpite che ovviamente ne pagano un costo emotivo e certamente sociale molto alto. Esistono anche forme di *mobbing* con connotazione esplicitamente sessuale,

---

per condividere le loro storie, senza la cui disponibilità, generosità e pazienza non sarebbe stato possibile entrare così profondamente in contatto con tale complessa realtà.

<sup>8</sup> Nel 2010-2013, sempre in Campania, sono stati istituiti altri due Centri anti-*mobbing*.

in questo caso viene compiuto da parte del *mobber* un vero e proprio ‘omicidio’ sociale della donna, la quale per aver rifiutato qualsiasi proposta che non sia attinente all’attività lavorativa o semplicemente per aver respinto delle *avances* viene interamente vessata, spesso con un’elevata carica di violenza non solo simbolica, con l’obiettivo di cancellarne la dignità.

La metodologia di ricerca utilizzata è di tipo qualitativo di impostazione antropologica, con svolgimento di osservazione ed osservazione partecipante presso il Servizio e raccolta di interviste in profondità alle utenti disponibili. Durante il periodo delle osservazioni il clima lavorativo è apparso molto tranquillo e sereno. L’attività di osservazione si è svolta tre giorni alla settimana nel periodo da marzo a settembre 2019; ogni sessione di osservazione ha avuto la durata media di tre ore. In mancanza della possibilità di assistere in presenza a nessuno dei molteplici colloqui tra lo psichiatra responsabile dell’ambulatorio e le pazienti, per il rispetto della *privacy*, è stato tuttavia possibile osservare attentamente i comportamenti delle persone in sala d’attesa fuori la stanza di consultazione. In questa circostanza la distribuzione per genere di pazienti era leggermente superiore nel caso delle donne. Ora è chiaro che il numero di donne occupate è inferiore a quello degli uomini, quindi si può già da ciò dedurre che il fenomeno del *mobbing* in tale contesto sia più rilevante nel caso delle lavoratrici rispetto ai lavoratori. Molteplici motivi anche culturali e sociali potrebbero spiegare questo dato, per esempio che le donne, sulla base di comuni modelli di genere, sono tendenzialmente più propense a cercare spontaneamente sostegno esterno al loro malessere, mentre gli uomini mobbizzati tendono a reagire con orgoglio e difficilmente ricorrono a un sostegno esterno, perché non accettano di essersi ammalati, tendendo a chiudersi in sé. Nei giorni di osservazione l’affluenza di utenti è stata costante, con una leggera prevalenza femminile, all’incirca sei-sette pazienti al giorno, per un totale di venti circa a settimana. La maggior parte delle utenti osservate in sala d’attesa erano per lo più affrante, in evidente stato depressivo, ma di certo non sono mancate altre dall’atteggiamento più combattivo. Quest’ultime erano più propense alla socializzazione con le altre donne in attesa del colloquio con lo psichiatra. Nessuna era accompagnata da un familiare o conoscente e questo trova un pieno riscontro in quanto detto nel paragrafo precedente. Spesso le vittime di *mobbing* si ritrovano ad affrontare un lungo calvario da sole, senza il supporto dei propri familiari o amici in grado di comprenderle, e ciò perché solo chi ha vissuto un’esperienza così pesante può cogliere interamente il significato dell’esserne vittima.

Attraverso le interviste sono state raccolte dieci biografie che hanno reso possibile non solo analizzare l’esperienza della sofferenza delle donne vittime di

*mobbing*, ma, come sostiene Paul Farmer a proposito di altre esperienze di malattia, anche di intravedere la trama delle relazioni di potere che producono tale sofferenza. Utilizzando le sue parole: “*l’esperienza della sofferenza non può essere comunicata efficacemente attraverso statistiche e grafici [...] La ‘trama’ della più atroce afflizione si percepisce meglio nella fine tessitura delle biografie*” (Farmer, 2006: 268). Infatti proprio dall’analisi delle storie emerge la possibilità di ripensare i contesti concreti entro cui i rapporti di dominio costituiscono e trasformano i soggetti, i modi cioè attraverso i quali forme della soggettività anche in relazione al genere sono costruite all’interno di quelle situazioni caratterizzate da meccanismi di assoggettamento simbolico, economico, culturale e politico e quindi di sofferenza e malattia. In tale direzione il concetto di *agency*, con specifico riferimento alle vicende lavorative di queste donne, costituisce certamente un costrutto buono per ripensare i loro rapporti come individui con le strutture sociali in cui sono immerse. Il riferimento specifico è a quelle strategie volte a ridare valore alla vita in contesti, come quelli caratterizzati da *mobbing* lavorativo, in cui essa diventa difficile e multiproblematica, dove chi è vessato tenta di “esistere” nonostante tutto e spesso perfino attraverso la malattia e poi la sua cura, per andare oltre il ruolo in cui le circostanze e il potere lo/la collocano. Ed è da questo desiderio di vedere riconosciuta la propria esistenza sociale che è utile partire per comprendere antropologicamente l’*agency* come un progetto volto ad affermare il proprio Sé in quanto Sé sociale, nella sua complessità e contraddittorietà, nella totalità di persona intera (Beneduce, Taliani, 2021a, 2021b).

In una prima fase, insieme all’intervista rivolta al responsabile dell’ambulatorio, la quale ha fornito un ricco bagaglio di informazioni sulla gravità e l’estensione del fenomeno studiato nel contesto considerato, anche i dati osservativi raccolti sono risultati molto utili per elaborare l’intervista rivolta alle utenti finalizzata a ricostruire le loro biografie. In quest’ultima sono state analizzate tre macro aree: una prima dedicata alla raccolta di informazioni descrittive delle donne; una seconda centrata sul vissuto del *mobbing*, sull’esperienza di sofferenza e sull’indagine relativa alle strategie di gestione attuate per farvi fronte, considerate quali vere e proprie espressioni di *agency*; e infine una terza rivolta all’impatto che tale fenomeno ha avuto sulla loro vita privata e sociale.

Le interviste, raccolte nel periodo da maggio ad ottobre 2020, sono state strutturate in modo tale da rispettare la *privacy* e le esigenze di ogni singola persona incontrata. Le intervistate hanno liberamente deciso di collaborare, dopo che erano stati adeguatamente illustrati loro scopi e motivazioni della ricerca. Le interviste sono state svolte in modalità digitale, con *Skype*, a causa delle normative anti Covid-19 imposte dal governo in quel periodo, mostrando anche le

potenzialità di un'etnografia che sempre più utilizza strumenti digitali anche in modalità ibrida (Mangiameli, Zito, 2021; Zito, 2021). Alle interviste è seguita la trascrizione delle relative registrazioni, effettuata rispettando l'intento di rimanere fedeli più possibile ad esse, non cambiando i testi né per abbellirli, né per mettervi ordine. Pertanto nella trascrizione dei testi delle interviste è stato necessario solo qualche intervento di punteggiatura che consentisse di rendere meglio il parlato. Oltre ai contenuti verbali delle interviste è stato utile porre particolare attenzione alla comunicazione non verbale.

Il paragrafo che segue è centrato sulla discussione di alcuni contenuti tratti delle dieci lunghe interviste raccolte. In particolare viene affrontata in maniera sintetica l'analisi delle tre aree tematiche prese in considerazione e sopra introdotte - lavoro, salute, genere - e delle loro interconnessioni nelle esperienze ricostruite.

#### 4. *La parola alle utenti*

Le dieci donne intervistate sono state introdotte di volta in volta dal responsabile dell'ambulatorio, precedentemente veniva illustrato loro il *focus* della ricerca sul fenomeno del *mobbing* a Napoli. L'intervista, come già espresso, ha avuto luogo in modalità digitale, con *Skype*, previo consenso a farsi registrare.

Il gruppo delle intervistate ha un'età compresa tra i quaranta e i cinquanta anni<sup>9</sup>. Al momento dell'intervista otto su dieci risultavano occupate, otto su dieci con titolo di studio di laurea e dottorato di ricerca, quattro su dieci sposate con figli. Gli ambiti lavorativi da cui provengono sono: pubblica amministrazione, settore bancario, aziende private, sanità pubblica e privata. Tutte le intervistate sono vittime di *mobbing* da anni, da un minimo di tre sino ad oltre tredici. L'Italia è il Paese dove il fenomeno del *mobbing* dura più a lungo, mentre la durata media negli altri Paesi europei è di due-tre anni al massimo. Ciò è senz'altro attribuibile a due fattori: in Italia ad oggi non esiste una specifica e articolata legislazione in materia di *mobbing* e l'attuale mercato del lavoro non permette una vasta e facile scelta di impieghi alternativi, soprattutto in un'età non più giovane. Quindi il livello di sopportazione è legato al fatto che alternative lavorative di fatto non se ne trovano con facilità.

Il dato fondamentale emerso incrociando elementi desunti dall'osservazione e dalle interviste è che analizzando le cause del *mobbing* si riscontra in due casi su dieci che l'esperienza della gravidanza espone maggiormente le donne a questo

---

<sup>9</sup> La fascia di età più colpita dal *mobbing* è proprio quella tra i quaranta e cinquanta anni. In genere si tratta di lavoratrici con una carriera solida e abbastanza affermate nella società e nella famiglia.

rischio, perché considerata ancora oggi, nonostante tutto, fattore fortemente discriminante. In proposito Hirigoyen afferma: “*per un effetto perverso [...] la molestia morale si attiva quando un’impiegata, fino a quel momento completamente assorbita dal suo lavoro, annuncia di essere incinta. Per il datore di lavoro questo significa: congedo per maternità, uscita anticipata per andare a prendere il bambino all’asilo, assenze dovute a malattia del bambino, ecc. In breve, teme che questa impiegata modello non sia più a sua completa disposizione*” (Hirigoyen, 2020: 54).

Le donne, in Italia, quando diventano madri di frequente non vengono più considerate piene lavoratrici: è come se anche culturalmente i ruoli di madre e lavoratrice fossero incompatibili, in questo senso il *mobbing* al femminile è più brutale, perché colpisce una persona nella sua identità sociale complessiva.

Nonostante la lavoratrice svolga le sue attività come prima e non venga mai meno ai propri doveri è spesso vittima di vessazioni dal proprio superiore. È il caso di Sofia (pseudonimo, cinquantenne, impiegata di banca da oltre trent’anni, perseguitata da dieci, privata di qualsiasi incarico lavorativo) e di Elisa (pseudonimo, quarantatreenne, *district manager* presso una multinazionale, perseguitata da tre anni, de-mansionata) riportate di seguito in sequenza, prima l’una e poi l’altra.

«Tornata dalla maternità, mi convocarono per chiedermi di rinunciare all’allattamento altrimenti avrei perso la mia posizione, non accettai le loro condizioni perché non mi sembravano affatto giuste e da quel momento iniziò la guerra vera e propria, da allora per me le cose non sono state più le stesse, è cambiato tutto in peggio» (Napoli, 29 settembre 2020).

«Dopo la maternità a rischio chiamai il mio responsabile, il quale in modo molto tranquillo mi disse che il mio ruolo era stato dato alla collega che mi aveva sostituito in maternità. Sono andata via prima della maternità come responsabile e mi sono risediata al tavolo dopo la maternità come la collega della scrivania accanto» (Napoli, 23 ottobre 2020).

Oltre alla gravidanza, tra le cause del *mobbing*, emergono anche episodi di rivendicazione di diritti, come nel caso di un licenziamento illegittimo, cosa che accade a Rebecca (pseudonimo), cinquantaquattrenne, impiegata da sette anni, vittima di *mobbing* da tre, la quale dichiara:

«Sicuramente il fattore scatenante del *mobbing* è stato che ho vinto la causa per il licenziamento illegittimo e sono rientrata in azienda. Loro mi hanno pure detto “sei coraggiosa a voler rientrare, ma non hai paura?”. Così dal momento in cui torno al lavoro comincia il mio inferno» (Napoli, 24 ottobre 2020).

Questi appena riportati sono solo alcuni dei frammenti delle storie raccontate dalle donne mobbizzate e incontrate nel corso di questa ricerca, qui selezionati con lo scopo di evidenziare che non esiste una causa ben precisa e comune a

tutte, ma queste possono essere molteplici, spesso intrecciandosi tra loro. Il *mobbing* è un male che può innescarsi per un'infinità di ragioni, come per esempio a seguito della richiesta di congedi per problemi di salute da parte delle lavoratrici, per l'acquisizione di titoli di studio e competenze professionali o come conseguenza di un semplice cambio di vertici, come nel caso di Frida (pseudonimo), cinquantaduenne, ex *management program analyst*, da ventiquattro anni presso un ente militare. Vittima di *mobbing* da oltre tredici anni, licenziata nel 2019, riferisce:

«All'ennesimo cambio di supervisore, quando il nuovo capo entrò nel mio ufficio e venne alla mia scrivania, vide la mia laurea appesa al muro e come primo approccio nei miei riguardi disse: "Ma come ti permetti con questa laurea appesa al muro, cosa vuoi dimostrare che tu sei più importante di me? Toglila immediatamente!". E da lì cominciò il mio cammino all'inferno» (Napoli, 25 settembre 2020).

Tra le altre possibili cause ci può essere il rifiuto di *avances* come nel caso di Azzurra (pseudonimo) quarantatreenne, impiegata di banca da oltre venti anni, ad oggi licenziata:

«I problemi sono insorti quando è arrivato il nuovo direttore di filiale, il mio aguzzino [...]. La causa è stata sicuramente il fatto di aver rifiutato le sue *avances*. Mi ha bruciato una carriera di vent'anni in un attimo» (Napoli, 28 ottobre 2020).

Di seguito sono riportati alcuni frammenti di interviste da cui si evince, più in generale e oltre la dimensione più strettamente sessuale, la manifestazione spesso esplicitamente violenta del fenomeno del *mobbing*. Lila (pseudonimo) cinquantaduenne, operatrice sanitaria, vittima di vessazioni da dodici anni, de-mansionata e dequalificata riporta:

«Il mio primario mi metteva in croce su tutto, come arrivavo in ospedale, partendo dalle scarpe a come avevo fatto i capelli, se ero assonnata, se parlavo a telefono, se mangiavo e se bevevo [...]. Ad un certo punto mi ammalo, ascesso al seno mammellare, mi toglie qualsiasi mansione, non esisteva più per loro. Ero sparita da questo laboratorio» (Napoli, 28 settembre 2020).

Frida dal canto suo racconta:

«Il mio supervisore mi disse "a me hanno detto che tu sei eccellente, ma per me vali solo zero", quindi mi spostò e mi mise in un ufficio in un angolo dove non dovevo parlare con nessuno [...]. Dopo i famosi cinque anni, mi diagnosticarono un secondo carcinoma, mi servivano giorni di permesso per le analisi, mi furono vietati. Un giorno svenni a lavoro e dovettero chiamare l'ambulanza [...]. I miei tre carcinomi, con un totale di dieci interventi, radio e chemio, sono una passeggiata paragonati alle offese e alle accuse che ho subito [...]. Penso di rendere l'idea» (Napoli, 25 settembre 2020).

Sofia, poi, dice:

«Durante l'ennesimo litigio con il direttore per aver chiesto di lavorare, io sono stata male in ufficio e ho cominciato a vomitare sangue [...]. All'ospedale il medico mi disse: "lei ha avuto un'ischemia cerebrale" e mi chiese se fosse successo qualcosa a lavoro ed io dissi di aver litigato con il mio superiore» (Napoli, 29 settembre 2020).

Le testimonianze di Lila, Frida e Sofia appena riportate sono di forte impatto, perché rimarkano quanto la manifestazione del *mobbing* sia spesso più violenta e feroce sulle donne. La violenza psicologica e morale esercitata sulle lavoratrici va a colpirle proprio nella loro più ampia identità sociale di donne. Viene contestato lo stile, l'abbigliamento e le abitudini giornaliere. Ancor più brutali sono i comportamenti violenti dei superiori nei riguardi delle lavoratrici che si trovano ad affrontare una malattia nel corso della loro vita. È il caso specifico di Lila, che, dopo un'operazione chirurgica, rientra a lavoro e si trova dequalificata, e di Frida, una donna che deve affrontare non solo le vessazioni violente sul posto di lavoro, ma anche la malattia, tre carcinomi che la debilitano, la disorientano. Il tutto viene ostacolato dal suo supervisore che le nega i giorni di permesso per le visite mediche, essenziali per la gestione della patologia, e quasi sembra non credere alla sua malattia, come se si potesse mentire su una condizione così pesante. Infine, Sofia, una donna costretta a subire violenze e maltrattamenti dal proprio direttore, sottoposta al forte *stress* giornaliero, come conseguenza di un significativo sforzo emotivo e fisico, è vittima di un episodio di ischemia cerebrale proprio sul luogo di lavoro, scatenato forse dalle ingenti pressioni e ingiurie ricevute.

Il *mobbing* inevitabilmente impatta sulla salute delle donne, le quali presentano spesso evidenti stati depressivi e ansiosi e fanno uso di psicofarmaci. Questo malessere generalizzato e prolungato nel tempo danneggia il loro equilibrio fisico e psicologico complessivo; molte presentano problemi gastro-intestinali, ipertensione, tachicardia, cefalea, disturbi psichici, perdita di capelli, perdita di peso, fino a malattie ancora più serie come nel caso del cancro. A tal proposito sempre Frida dichiara:

«Soffro di crisi ansioso-depressive, ipertensione, aritmia totale, emicranie che mi hanno causato svenimenti più volte, perdite di memoria, insonnia, riduzione di peso [...] avevo perso oltre dieci chili, poi dovendo combattere con un sistema immunitario molto rovinato a causa delle radioterapie [...]» (Napoli, 25 settembre 2020).

Le fa eco Sofia, la quale, in merito alla sua esperienza, dichiara:

«Un malessere così insostenibile che ero costretta ad assumere psicofarmaci per dormire la notte, vomitavo continuamente, ero depressa, avevo attacchi di panico continui [...].

Mi sono ridotta ad uno scheletro, sono arrivata a pesare trentotto chili e quindi non avevo proprio le forze neanche per gestire il quotidiano» (Napoli, 29 settembre 2020).

Per quanto riguarda invece le strategie di gestione attuate dalle donne per far fronte a questo problema, complessivamente queste raccontano della negligenza dell'organizzazione sindacale di fronte al *mobbing*. Nessuna delle dieci donne che ha fatto ricorso al sindacato ha avuto un aiuto concreto. Le azioni vessatorie si protraggono nel tempo anche grazie al torpore delle istituzioni e degli organi di controllo. D'altro canto da più voci arriva la riflessione sul fatto che la funzione del sindacato si sia molto deteriorata. D'Aloisio (2019), per esempio, sostiene che il sindacato contemporaneo abbia perso il suo potere di perseguire fini collettivi ormai da molto tempo.

Silvana (pseudonimo), cinquantaduenne, dipendente da vent'anni in una struttura sanitaria, vittima di *mobbing* da oltre dieci, de-mansionata, sulla sua esperienza riferisce:

«Prima di intraprendere un'azione legale mi sono rivolta al sindacato, ma è stato praticamente inutile, il sindacato mi ha veramente girato le spalle, perché è totalmente venduto in azienda, totalmente» (Napoli, 25 ottobre 2020).

Non tutte le donne lavoratrici aprono un contenzioso legale e questo sembra variare a seconda dello stato di salute, delle possibilità economiche e della fiducia negli organismi di tutela, ma anche sulla base di altre variabili di natura sociale e culturale. La difficoltà di queste donne di rappresentarsi in termini di rivendicazione di diritti attraverso persone e strumenti a disposizione quali avvocati, magistrati, Ispettorato del lavoro o INPS e così via, viene filtrata dalla complessità di provare quello che accade sul posto di lavoro. Diverso è il caso di un demansionamento, se si è vittima di diversi e ripetuti trasferimenti in pochi mesi che si possono desumere da atti, ma anche ciò, in molte circostanze, non sempre è facile. Tuttavia le relazioni interpersonali e le azioni violente raramente si riesce a provarle, perché il datore di lavoro o la parte più potente ha spesso tutti i testimoni dalla sua, mentre la vittima di *mobbing* ne è priva, salvo in alcuni casi. Inoltre la lentezza con cui i sistemi di tutela in Italia intervengono incide notevolmente; molto spesso la persona mobbizzata subisce un danno irreparabile e, anche se alla fine riesce a spuntarla con una causa, ottenendo un relativo risarcimento economico, la ricomposizione della carriera lavorativa non c'è mai completamente. L'equilibrio dei rapporti interpersonali e la riconciliazione lavorativa spesso vanno perduti per sempre, oltre al carico di sofferenza nel frattempo sperimentato.

Chiaramente per tutto quanto detto è importante ribadire che il *mobbing* impatta in maniera negativa più in generale sulla vita sociale e privata delle donne, e dall'analisi delle biografie raccolte con le interviste risulta che molto spesso si creano pesanti conflitti proprio all'interno delle relazioni familiari. È emerso in nove casi su dieci che i *partner* non sono di grande sostegno, anzi alla lunga anche loro vivono con pesantezza questa situazione e sono poco supportivi, considerandole troppo 'sensibili' alla pressione del lavoro, quasi incapaci a conciliare adeguatamente quest'ultimo con i compiti domestici. Tali donne si trovano così a vivere, oltre il peso di alcuni stereotipi di genere, un doppio senso di solitudine: isolate sul posto di lavoro e all'interno del contesto familiare. A questo proposito si riportano le significative parole di Sofia:

«L'impatto con la mia famiglia a tratti è stato molto violento, perché mio padre è un ex bancario, però della banca di un tempo, non ha mai accettato che io facessi causa alla banca [...]. Purtroppo, il mio compagno è un collega, ed essendo tale non ha mai preso una posizione. Ho fatto ventisette udienze per la causa di *mobbing* e ci sono sempre andata da sola, non c'era nessuno a calmarmi. La famiglia in qualche modo diventa un ulteriore motivo di ansia» (Napoli, 29 settembre 2020).

Nel caso di Sofia i contrasti sono presenti in ogni sua dimensione di vita: sul lavoro, nella sua famiglia di origine, come nel caso della relazione con il padre, bancario in pensione, proveniente da un'altra generazione, il quale non condivide le scelte della figlia. Tali scelte mettono poi Sofia in condizione di uscire definitivamente dalla banca, ma ci sono anche i contrasti nella propria famiglia, dove il compagno anch'egli bancario, per non mettere la propria posizione a rischio, si tira fuori, lasciando Sofia da sola ad affrontare le innumerevoli cause in tribunale. Ancora dal suo racconto emergono il complicato rapporto con il figlio, i danni da lui subiti a causa di un clima familiare molto deteriorato, la sua difficile crescita, la sua distorta 'idea' di lavoro come conseguenza dell'esperienza di sua madre. Insomma, la famiglia diventa in molti casi, paradossalmente, un ulteriore motivo di angoscia e preoccupazione per la lavoratrice vessata e ciò su più fronti. In proposito interessante appare anche il caso di Silvana, la quale riferisce:

«Mio figlio mi ha rimproverata più volte di non essere in grado di gestire questo immenso dolore, mia figlia invece è stata abbastanza comprensiva, ma mio marito no, più volte mi ha accusato di questa cosa, perché non ero capace di scindere i due ambiti, lavoro e vita privata, per cui ero sulla difensiva anche a casa» (Napoli, 25 ottobre 2020).

Ancora, Elisa dichiara:

«Litigi con mio marito che non ti dico, lui mi diceva di dedicarmi al bambino, ma io dovevo preparare la cena, sistemare casa, quando io l'unica cosa che avrei dovuto fare era sedermi a terra e giocare con mio figlio, però io ero così assente mentalmente per tutto quanto accadeva a lavoro» (Napoli, 23 ottobre 2020).

Ginevra (pseudonimo), cinquantenne, dipendente in un'azienda privata da ventidue anni, vittima di *mobbing* da cinque, de-mansionata, dal canto suo sostiene:

«Il *mobbing* ha avuto un impatto distruttivo sulla mia vita familiare, perché mia figlia se ne è andata via di casa. Mi sono impegnata tanto per mia figlia, per recuperare il rapporto e soprattutto per recuperare lei come ragazza. A diciotto anni mia figlia è rimasta incinta, ad oggi sono nonna» (Napoli, 11 ottobre 2020).

Dall'analisi di queste storie appare evidente come la 'doppia presenza' (Balbo, 1978), categoria teorizzata in Italia a cavallo tra gli anni Settanta e Ottanta del secolo scorso per analizzare in modo critico le problematiche connesse al doppio ruolo delle donne nella sfera produttiva e riproduttiva, sia ancora molto attuale e utile, tra l'altro, proprio nell'analisi del fenomeno *mobbing* in rapporto al genere. Infine il *mobbing* impatta chiaramente in modo pieno sulla carriera lavorativa, attraverso, per esempio, pratiche di demansionamento, isolamento sistematico, privazione di significative funzioni lavorative, sino in alcuni casi all'uscita dal mondo del lavoro con profonde conseguenze nella vita privata delle donne. Riprendendo il caso di Sofia, illuminante appare la sua narrazione:

«Mi hanno chiusa in un angolo, io non faccio nulla, che sia in ufficio o in *smart working* rimango inerme a guardare il computer [...]. Non mi sono mai più stati assegnati incarichi lavorativi» (Napoli, 29 settembre 2020).

Infatti il fenomeno del *mobbing* “*si manifesta anche con l'esperienza della scrivania vuota, cioè con la cessazione di qualsiasi informazione, con l'esclusione da qualsiasi flusso di comunicazione [...]. Il messaggio è chiaro: non servi più, vai altrove*” (Di Martino, De Santis, 2003: 20).

La narrazione limitata alla sfera psicologico-clinica del fenomeno se è in grado di cogliere e descrivere il complesso e variegato corredo di segni e sintomi, forse non riesce a coprire tutta la complessa realtà esistenziale, se paragonata all'articolata trama di sofferenza che emerge invece dalle singole e lunghe biografie raccolte durante la ricerca. Il *mobbing*, nell'immaginario collettivo delle intervistate, viene nominato con una moltitudine di termini densi di significati: stilloidio, fine della vita, guerra al diritto al lavoro, strategia dei potenti, alienazione,

stigmatizzazione e, infine, ‘omicidio’ della persona sociale. In proposito Ginevra dichiara:

«Per il me il *mobbing* è una forma di violenza tra le più brutali perché non ti uccide solo fisicamente, ma ti uccide l’anima e la mente. È quando ti violano la parte più profonda di te. Il *mobbing* equivale ad una forma di omicidio della persona e ancora più grave perché costringe la persona a vivere in uno stato non umano, non di vita» (Napoli, 11 ottobre 2020).

Il *mobbing* è un fenomeno spaventosamente diffuso, molto di più di quelle che sono il numero di cause e denunce all’Ispettorato del lavoro, spesso ancora molto misconosciuto, anche quando viene denunciato, difficile da provare, fortemente devastante per chi lo subisce. La persona sottoposta a vessazioni sui luoghi di lavoro soffre per gli effetti concreti e per l’ingiustizia. Quest’ultima deriva dal fatto che ci si vede negati i propri diritti e si viene messi nella condizione di impossibilità di farli valere. Tale impossibilità è ciò che distrugge l’idea stessa di essere una persona in grado di relazionarsi agli altri e la modalità subdola del fenomeno agisce su essa inducendo una sua profonda instabilità che va oltre sintomi e segni clinici. Se provassimo ad entrare nel reale vissuto di queste donne sentiremmo quanto tutto questo possa essere devastante, la possibilità stessa di esistere per queste persone è profondamente compromessa e danneggiata. Ciononostante le storie appena sfiorate ci mostrano pure le forme estreme entro cui spesso le *agencies* si manifestano in certe circostanze e condizioni come quelle legate all’ambito del lavoro per donne che tenacemente, pure nella perdita e nella malattia, resistono con forza, esprimendo eroicamente e stoicamente il loro dissenso e con esso il loro diritto ad esserci.

##### 5. Per concludere, sguardi antropologici

Lo sguardo antropologico prova a fare emergere, nelle storie che osserva e ascolta, come quelle di queste donne alle prese con il fenomeno del *mobbing* e con le sue devastanti conseguenze sulla salute intesa anche nelle sue dimensioni sociali, la singolarità di ogni racconto all’interno del quadro collettivo della storia più grande, mantenendo peculiarità del primo e irriducibilità della seconda, ponendo così gli antropologi stessi nella posizione anche di ‘cantastorie’ (Fassin, Le Marcis, Lethata, 2008) mentre osservano e con le loro interviste raccolgono testimonianze. D’Agostino (2012), riprendendo criticamente il pensiero di Portelli (2007) sulle fonti orali, ci ricorda che il termine intervista (inter/vista) significa letteralmente ‘guardare fra’, e come tale rimanderebbe a uno scambio di

sguardi. È in questo scambio, e quindi incrocio di sguardi, che diviene pienamente possibile la parola dell'altro/a, nonostante la relazione asimmetrica che inevitabilmente caratterizza il processo conoscitivo nelle scienze sociali. In questo senso la ricerca etnografica può far emergere l'altro/a, con la sua storia, perché proprio attraverso la narrazione nella relazione con il ricercatore essa si costruisce e si rappresenta e, in questo modo, concorre a dare corpo alla sua identità, considerando anche che il meccanismo della memoria che ne è alla base è sempre dinamico e che la memoria stessa si ricostruisce a partire dalle sollecitazioni del presente (Zito, 2019). Infatti nei racconti autobiografici raccolti con l'intervista, come quelli prima presentati, si giocano almeno due dimensioni temporali diverse che attengono al soggetto narrante, quella in cui il racconto viene sollecitato e raccolto durante l'incontro etnografico (in questo caso reso possibile dalla tecnologia su *Skype*) e quella della memoria, con i suoi articolati processi di selezione, rappresentazione e narrazione, che l'interlocutore decide di consegnare al suo ascoltatore (D'Aloisio, 2014). A ciò si aggiunga il fatto che la memoria in sé non è un tutto omogeneo, costituendo al contrario una realtà molto complessa, non solo individuale, ma anche sociale e culturale, nella quale la temporalità può incappare in errori, scarti, distorsioni, che diventano preziosi indizi di riflessione antropologica.

In particolare i racconti dell'intero gruppo di donne intervistate di cui sopra si è riportato qualche estratto più significativo sono la dimostrazione di quanto il fenomeno del *mobbing* possa essere invasivo rispetto alle molteplici dimensioni di vita di una persona. Si è scelto di analizzare questo tema, in relazione al suo impatto sulla salute anche sociale, in un'ottica antropologica attenta proprio allo studio dell'esperienza come terreno di mediazione tra dimensioni personali e processi storico-sociali e quindi centrata sulla corporeità come prodotto storico (Sheper-Hughes, Lock, 1987; Csordas, 1990; Grosz, 1994; Zito, 2015), sull'influenza di forze politiche e sociali nella strutturazione e plasmazione delle esistenze umane (Fassin, 2000, 2014; Farmer, 2003), e infine, interessata allo specifico nesso tra corpi (così intesi) e lavoro (Scarry, 1994; Ebert, 1996; Wolkowitz, 2006; Marchetti, 2011). Infatti attraverso l'utilizzo di una cornice teorica antropologica si è cercato di evidenziare come il lavoro, primo e fondamentale diritto dell'essere umano che dovrebbe garantire la piena realizzazione della persona, architrave della vita sociale (Beck, 2000), in alcuni contesti diviene strumento di distruzione dell'esistenza. Nel racconto delle donne il lavoro è luogo di patimento e di disagio e spesso la malattia, e poi il successivo processo di cura in ambito sanitario, si trasformano nell'unico 'porto sicuro' in grado di sottrarre la vittima alle continue vessazioni esercitate sul posto di lavoro. In questa

prospettiva il corpo delle donne è inteso sia come luogo di malessere, ma anche come luogo di dissenso e resistenza, mostrando l'*agency* di chi da vittima cerca di farsi protagonista di un processo di sopravvivenza e di riscatto. Citando Quaranta: "Il corpo individuale dovrebbe essere visto come il terreno [...] in cui vengono messe in scena le verità e le contraddizioni sociali, come anche luogo di resistenza, creatività e lotta personale e sociale" (2006: 186). A proposito delle pratiche di resistenza che il corpo esprime, come si è detto all'inizio, anche le manifestazioni 'isteriche' delle operaie studiate nelle fabbriche della Malesia dalla Ong (1987, 1988) possono essere lette come espressione di resistenza attraverso la sofferenza: il corpo esprime così una forma di dissenso rispetto a un sistema culturale percepito come violento e invasivo.

Nell'universo delle donne lavoratrici termini come *mobbing*, segregazione occupazionale, demansionamento sino alla perdita del lavoro, non sono eventi rari. Talvolta perfino il buon rendimento di una lavoratrice può diventare motivo di conflitto sul posto di lavoro. Le donne subiscono, anche nei contesti lavorativi, il peso di luoghi comuni, credenze e stereotipi di genere di una cultura patriarcale e maschilista che continua ad escluderle e in alcuni casi a danneggiarle in maniera rilevante. Le gravi ripercussioni psicosociali e fisiche, l'isolamento sistematico, la perdita del lavoro, delle relazioni, della dignità umana, la privazione di ogni forma di tutela, l'inefficacia degli organismi di difesa, possono condurre a una vera e propria 'cancellazione' della persona nella sfera pubblica e privata. A questo punto, come suggerito da una delle donne intervistate, il *mobbing* diventa una forma di 'omicidio' della persona sociale.

In conclusione nel lavoro di ricerca qui esposto si è tentato di analizzare l'impatto del *mobbing* nel contesto lavorativo e, in generale, i suoi effetti nelle relazioni sociali e familiari, provando a ricostruire, attraverso le narrazioni delle donne incontrate, le cause di tale fenomeno, ciò che ha scatenato atteggiamenti vessatori, e le difficoltà da esse vissute anche alla luce di una totale mancanza di tutele sul lavoro, con l'obiettivo di riflettere in un'ottica di maggiore complessità e multidimensionalità in merito alle conseguenze che tale fenomeno ha sulla salute di chi lo subisce. In proposito è importante sottolineare proprio la dimensione sociale della salute e riconoscere l'impatto che su essa possono avere contesti, culture, relazioni, rapporti di potere. Significativo risulta il modo in cui dall'etnografia emerge come il corpo delle donne incontrate, nel suo essere luogo di malessere, diventi anche spazio creativo di dissenso e resistenza rispetto a un sistema culturale percepito come brutale, rispetto al potere dell'altro, consentendo alle donne stesse di mostrare un'*agency* sorprendente, nonostante il percorso di sofferenza fisica, psicologica e sociale che esse attraversano, anzi spesso proprio

attraverso l'esperienza lunga della malattia, trovando infine, anche nello spazio clinico di cura, un luogo che ne consenta l'emersione.

### Bibliografia

- Balbo, L. (1978). La doppia presenza. *Inchiesta*, VIII, 32, 3-6.
- Beck, U. (2000). *Il lavoro nell'epoca della fine del lavoro*. Torino: Einaudi.
- Beneduce, R., Taliani, S. (2021a). Agency, soggettività violenza: vite di traverso, figure del riscatto. *Antropologia*, 8 (1), 7-25.
- Beneduce, R., Taliani, S. (2021b). Il corpo intimo dell'agency. *Anuac*, 10 (1), 49-65.
- Bourdieu, P. (2014). *Il dominio maschile*. Milano: Feltrinelli.
- Cipolla, C., Veneri, L. (2014). *Cultura della sicurezza e salute nella piccola media-impresa. Un'indagine nel comprensorio forlivese*. Milano: FrancoAngeli.
- Ceschi, S. (2015). Lavoro, antropologia e differenze. *Cambio, Rivista sulle trasformazioni sociali*, 10, 15-26.
- Csordas, T. J. (1990). Embodiment as a Paradigm for Anthropology. *Ethos*, 18, 5-47.
- D'Agostino, G. (2012). *Altre Storie. Memorie dell'Italia in Eritrea*. Bologna: ArchetipoLibri Club.
- D'Aloisio, F. (2014). *Vita di fabbrica. Decollo e crisi della Fiat Sata di Melfi nel racconto di Cristina*. Milano: FrancoAngeli.
- D'Aloisio, F. (2019). Una parentela di lavoratori. Etnografia di un Comitato Aziendale Europeo (CAE) di Audi-Volkswagen in tempo di crisi. *EtnoAntropologia*, 7 (2), 1-28.
- D'Aloisio, F. (2020). Tracce per un'antropologia del lavoro nella ricerca di Amalia Signorelli. In *Pensare la contemporaneità. Amalia Signorelli e il suo contributo all'Antropologia*, (a cura di) D'Aloisio, F., Ranisio, G. Milano: FrancoAngeli.
- Di Martino, V., De Santis, R. (2003). *Mobbing. La violenza a lavoro*. Troina (EN): Città Aperta Edizioni.
- Ebert, T.L. (1996). *Ludic feminism and after. Postmodernism, desire, and labour in late capitalism*. Ann Arbor: University of Michigan Press.
- Ege, H. (1996). *Mobbing. Che cos'è il terrore psicologico sul posto di lavoro*. Bologna: Pitagora.
- Ege, H. (1997). *Il mobbing in Italia. Introduzione al mobbing culturale*. Bologna: Pitagora.
- Ege, H. (1998). *I numeri del mobbing. La prima ricerca italiana*. Bologna: Pitagora.
- Ege, H. (2001). *Mobbing conoscerlo per vincerlo*. Milano: FrancoAngeli.
- Farmer, P. (2003). *Pathologies of power. Health, human rights, and the new war on the poor*. Berkeley: University of California Press.
- Farmer, P. (2006). Sofferenza e violenza strutturale. In *Antropologia Medica. I testi fondamentali*, (a cura di) Quaranta, I. Milano: Raffaello Cortina.
- Fassin, D. (2000). Politiques du vivant et politiques de la vie. Pour une anthropologie de la santé. *Anthropologie et sociétés*, 24, 95-116.
- Fassin, D. (2014). *Ripolitizzare il mondo. Studi antropologici sulla vita, il corpo e la morale*. Verona: Ombre Corte.
- Fassin, D., Le Marcis, F., Lethata, T. (2008). Life & times of Magda A. Telling a story of violence in South Africa. *Current Anthropology*, 49 (2), 225-246.
- Favretto, G. (2005). *Le forme del mobbing. Cause e conseguenze di dinamiche organizzative disfunzionali*. Milano: Raffaello Cortina.

- Gherardi, S., Nicolini, D., Odella, F. (1997). La cultura della sicurezza nei luoghi di lavoro. *Sviluppo e organizzazione*, 162, 15-30.
- Grosz, E. (1994). *Volatile Bodies. Towards a corporeal feminism*. Sydney: Allen & Unwin.
- Gualmini, E., Rizza, R. (2013). *Le politiche del lavoro*. Bologna: il Mulino.
- Hirigoyen, M.-F. (2000). *Molestie morali. La violenza perversa nella famiglia e nel lavoro*. Torino: Einaudi.
- Mangiameli, G., Zito, E. (2021). Antropologia culturale, social media, rete: qualche riflessione preliminare. *EtnoAntropologia*, 9 (2), 11-16.
- Marchetti, S. (2011). *Le ragazze di Asmara. Lavoro domestico e migrazione postcoloniale*. Roma: Ediesse.
- Ong, A. (1987). *Spirits of resistance and capitalist discipline: Factory women in Malaysia*. Albany: State University of New York Press.
- Ong, A. (1988). The production of possession: Spirits and the multinational corporation in Malaysia. *American Ethnologist*, 15, 28-42.
- Portelli, A. (2007). *Storie orali. Racconto, immaginazione, dialogo*. Roma: Donzelli.
- Quaranta, I., a cura di, (2006). *Antropologia Medica. I testi fondamentali*. Milano: Raffaello Cortina.
- Ranisio, G. (2014). Il percorso nascita: dalle medicine popolari a “le culture del parto”. *AM – Rivista della Società Italiana di Antropologia Medica*, 38, 247-265.
- Ranisio, G. (2020). Condizione femminile e prospettive di genere nell’opera di Amalia Signorelli. In *Pensare la contemporaneità. Amalia Signorelli e il suo contributo all’Antropologia*, (a cura di) D’Aloisio, F., Ranisio, G. Milano: Franco Angeli.
- Scarry, E. (1994). *Resisting representation*. Oxford: Oxford UP.
- Scheper-Hughes, N., Lock, M. (1987). The mindful body: a prolegomenon to future work in medical anthropology. *Medical Anthropology Quarterly*, 1 (1), 6-41.
- Signorelli, A. (1993). *Ancora sul pragmatismo delle donne. In Donne del Sud. Il prisma femminile sulla questione meridionale*, (a cura di) Ginatempo, N. Palermo: Gelka.
- Signorelli, A. (1996). Il pragmatismo delle donne. La condizione delle donne nella trasformazione delle campagne. In *Genere. La costruzione sociale del femminile e del maschile*, (a cura di) Piccone Stella, S., Saraceno, C. Bologna: il Mulino.
- Wolkowitz, C. (2006). *Bodies at work*. London/Thousands Oaks: Sage.
- Zito, E. (2015). Oltre Cartesio. Corpo e cultura nella formazione degli operatori sanitari. *Archivio Antropologico Mediterraneo*, XVIII, 17 (2), 39-54.
- Zito, E. (2019). “Sognavo sempre che aprivo un portone grandissimo”. Narrazione di sé e processi di costruzione identitaria *gender variant* a Napoli. In *Femminielli. Corpo, Genere, Cultura*, (a cura di) Zito, E., Valerio, P. Napoli: Edizioni Libreria Dante & Descartes.
- Zito, E. (2020a). “Non concilio”. Amalia Signorelli, antropologa dell’Italia contemporanea. In *Pensare la contemporaneità. Amalia Signorelli e il suo contributo all’Antropologia*, (a cura di) D’Aloisio, F., Ranisio, G. Milano: Franco Angeli.
- Zito, E. (2020b). Genere e salute ai tempi del Covid-19. *La Camera Blu. Rivista di Studi di Genere*, 23, 127-138.
- Zito, E. (2021). «Mi fai fare un giro con la webcam?». Storie di malattia da un’etnografia digitale in Marocco. *EtnoAntropologia*, 9 (2), 91-113.