

## **Violenza sistemica**

Quando sentiamo parlare di violenza sulle donne la nostra mente balza rapidamente ai casi di femminicidio, alle molestie sessuali, allo stalking. Pensiamo a dei casi isolati, sfortunati, spesso imputabili a soggetti con disturbi della personalità che si accaniscono su donne fragili o ingenui. Ma vi sono forme di violenza definite "sistemiche", messe in atto scientemente da una o più persone per un fine specifico. Decise indirettamente da un'assemblea di azionisti o più direttamente dal board di un'azienda ed esercitate lungo la scala gerarchica fino a raggiungere la scrivania di un'ignara vittima. Il mobbing è una forma di violenza discreta. Non fa rumore ma può uccidere più di un veleno. È il caso di Francesca (i nomi qui utilizzati sono di fantasia), una ragazza dal profilo straordinario, brillante professionista al servizio di una multinazionale, che ha pagato con la vita il suo silenzio alle vessazioni dei suoi dirigenti.

## **Francesca**

La mia ragazza lavorava per un'azienda multinazionale in qualità di sales manager. Era una seria professionista, stimata da tutti i colleghi e clienti, ben organizzata e precisa come un orologio svizzero. Parlava fluentemente 5 lingue e firmava contratti milionari. Nel 2008 aveva vinto un premio in qualità di miglior sales manager dell'azienda. Al contempo era una donna dal sorriso radioso, solare, semplice, genuina, modesta e sempre di buon umore. Un'ambasciatrice. Era la figlia che ogni padre vorrebbe avere: felice, carina, educata, discreta, gentile e generosa con tutti. E la prima della classe. Come se non bastasse Francesca era un'esplosione di energia. Una locomotiva che non si fermava mai: amici, uscite, musei, bici, concerti, week-end fuori porta, viaggi... Le dicevo quanto fosse straordinario il suo mix caratteriale: la bontà di una suora, il sorriso radioso, le energie di un'adolescente e le capacità di una manager poliglotta che firma contratti milionari. Sembrava quasi un personaggio irreali. Io adoravo quella donna. Era la gioia di vivere in persona. Dal 2002 al 2008 la nostra vita è stata una

costante luna di miele. Ne potrei scrivere un soggetto per un film. E non parlo per idealizzazione post-mortem. I suoi colleghi ed amici l'hanno descritta nello stesso modo. Nero su bianco.

## **Il mobbing**

Nel 2009 l'azienda decide di vendere i suoi assets ad un'azienda multinazionale più grande. I dipendenti non vengono informati. A gestire la transizione viene nominato un manager ad hoc - che chiameremo Mr. Amir - che in cambio di una cospicua quantità di azioni (PBRSU: performance-based restricted stock units) del valore di alcuni milioni di dollari, mette a punto un piano strategico per lo snellimento dell'azienda in vista della vendita prevista nel 2011. Il piano consiste nella riduzione del personale, nell'interruzione del periodico rinnovo dello stato tecnologico dell'azienda e dei suoi prodotti e nella pressione sul sales department, al fine di svuotare i magazzini nel più breve tempo possibile e con il massimo profitto possibile. I quarter targets dei sales manager subiscono un'impennata oltre ogni possibile previsione e al di là di ogni ragionevole regola di mercato. E vendere il materiale tecnologicamente obsoleto rende le cose ancora più difficili. Francesca è costretta dunque a lavorare la sera, il sabato, la domenica, durante le vacanze ed i giorni di permesso mensili sotto una pressione definita enorme dagli stessi executive managers. Malgrado gli sforzi e le sue comprovate capacità manageriali non riesce a raggiungere gli obiettivi trimestrali di vendita. Rischia dunque di essere licenziata. Con grande spirito di sacrificio, tra frustrazioni, minacce velate di licenziamento e toni da caserma punitiva, Francesca riesce a resistere per tutto il 2009. Il vice presidente e sales manager director Mr. Wayne, ritenendo il piano di dismissione di Mr. Amir irresponsabile ed irrealizzabile, dà le dimissioni.

Nel 2010 la pressione si fa più dura. Il diretto superiore di Francesca, che chiameremo Hans, conosciuto in tutta l'azienda per i suoi modi rudi e irrispettosi, adotta un atteggiamento vessatorio nei confronti dei suoi sottoposti, tra i quali: Francesca, Filippo e Irma. Le sue invettive sono talmente pesanti che in certi casi riducono le ragazze in lacrime. Mr. Hans ripete loro che l'azienda "ha troppi sales

managers", urla, rimprovera pubblicamente e ordina ai sales manager di lavorare al di fuori degli orari di lavoro inviando loro email e telefonando in qualunque momento. Francesca, per quanto le è possibile, tiene i suoi problemi di lavoro lontano da casa. Ma la sua preoccupazione ed il suo nervosismo sono più che evidenti. Assisto personalmente ad un progressivo deterioramento della nostra vita, se non altro perché Francesca è troppo spesso assente, sia fisicamente, sia mentalmente. Giorno dopo giorno appaiono sempre più chiaramente irrequietezza, ansia e angoscia. Sopportiamo insieme questo periodo difficile con spirito di sacrificio necessario e - pensavamo - dovuto alla crisi internazionale, fatto di notti silenziose davanti al computer, di sabati bruciati dalla spossatezza e dal lavoro da preparare per il lunedì, e di domeniche vissute a metà, tra il lavoro di Francesca ed un cinema organizzato all'ultimo minuto, all'ultimo spettacolo, al multi-sala di fronte casa nostra. Gli incontri con gli amici diventano rari, così come le uscite, i week-end fuori porta ed i viaggi. Quel che rimane del tempo libero diventa spesso occasione di discussione del problema, di visite mediche, di tentativi di ripresa... Il mio consiglio più frequente è quello di consultare un avvocato e denunciare il mobbing. Francesca ritiene che se avesse chiamato un avvocato "avrebbe rovinato il suo rapporto con l'azienda". Spiega che alla sua età, e dato il periodo di crisi internazionale, sarebbe stato impossibile trovare un altro impiego, specialmente se avesse denunciato l'azienda. Quindi perdere il lavoro, mi spiega, avrebbe segnato la fine della sua carriera e rovinato i progetti di un futuro sereno. In ultimo, considerate le sue performances di manager di successo, tutto ciò suonava come un'ingiustizia, come un sopruso contro la legge e la morale. Francesca cerca dunque una soluzione che non contempa né le dimissioni né la denuncia per mobbing per evitare di compromettere il suo rapporto con l'azienda. Io cerco di aprirle gli occhi. Le faccio presente che la sua azienda le avesse già ridotto il salario qualche anno prima e alzato il suo quarter target nel 2009 al punto da renderlo irraggiungibile per a) non pagarle le commissioni - b) far sì che lei lavorasse il doppio di prima - c) desse le sue dimissioni per sfinimento (tecnica di mobbing definita "burnout"). Le faccio notare la costrizione al lavoro fino alle 21:00 in ufficio, e poi la notte a casa, durante i week-end e le vacanze (Francesca ha dovuto rinunciare a ben 23 giorni di permessi). E le ricordo delle grida e degli insulti che fosse costretta a subire. Concludo quindi dicendole che "il suo rapporto

con l'azienda fosse già rovinato". Francesca ammette. Nel dicembre 2010 denuncia il suo malessere alla medicina del lavoro: "spossatezza e sfasamento dovuti a obiettivi di vendita impossibili". Si aspetta un'azione, come un permesso straordinario per malattia, un licenziamento a norma di legge, ma non succede niente.

Nel Febbraio 2011 l'azienda chiede a Francesca e ad altri sales manager di firmare una lettera (vessatoria ed illegale) con la quale avrebbe autorizzato il suo licenziamento in caso di mancanza di risultati e la obbliga a partecipare ad un programma di miglioramento delle performances di vendita (PIP: Performances Improvement Plan). Considerata la pressione già in corso, il programma suona come insostenibile. E soprattutto, come confermato dagli avvocati più tardi, rappresenta nella maggior parte dei casi l'anticamera strategica di un licenziamento a basso costo.

Francesca si rivolge dunque ad una psicologa esperta in "burnout da lavoro", che le suggerisce di scrivere una lista dei suoi malesseri (terapia cognitiva). Francesca scrive di suo pugno: "stress/vessazioni, insonnia, problemi digestivi, spossatezza, calo ponderale di 5 chili". Dietro consiglio della psicologa, Francesca consulta un medico che le prescrive un periodo di riposo dal lavoro di 8 giorni per "estrema spossatezza". Francesca presenta in azienda il certificato medico, ma il suo superiore le lascia intendere che se avesse usufruito di quegli 8 giorni di permesso, avrebbe mancato l'ennesimo obiettivo trimestrale... L'incubo di Francesca si ripresenta: la paura di perdere il posto di lavoro la induce a rinunciare al permesso. In questa occasione mi racconta la storia della sua collega Marta (che ha più tardi confermato), licenziata dopo il rientro da un congedo per malattia. Le rispondo definendo il suo caso personale come un episodio di schiavitù moderna e ricordandole il suo diritto alla salute ed alla dignità della persona sanciti dalla Dichiarazione Universale dei diritti umani. Invano.

Francesca continua a lavorare senza sosta. Diventa irriconoscibile. Per anni solare, radiosa e piena di energie, diviene ora triste, spossata, angosciata, nervosa e assente. Il suo viso mostra chiaramente i segni della sofferenza: occhi cerchiati e gonfi, rughe profonde sul volto, sguardo inebetito e impaurito. Sembra un'altra persona, invecchiata di colpo. E persino timida. La notte non dorme. Il giorno dopo

è uno straccio. Piange, vomita ed ha problemi di coordinazione motoria. Rovescia il bicchiere a tavola, le cadono gli oggetti dalle mani, inciampa, urta braccia, gambe e naso contro le porte e la scrivania provocandosi degli ematomi, perde oggetti personali, dimentica le cose, è confusa, arriva in ritardo (era un orologio svizzero!), non presta attenzione alle conversazioni e approfitta di ogni occasione per dormire, anche 5 minuti, per ricaricarsi. Come mai fatto prima, e sottolineo mai, dorme sul divano, sul prato, al cinema, in barca, sulla spiaggia, in macchina e persino durante le feste degli amici. Io ho spesso la sensazione di trovarmi accanto ad una tossicomane. Ne parliamo.

A partire dall'Ottobre 2010, anch'io, senza che ve ne sia una ragione evidente, vengo travolto da gravissimi problemi di salute che non avevo "mai" avuto in vita mia. Accuso una forte spossatezza, mi sento avvelenato, debole, confuso, e manifesto dei gravissimi problemi di digestione che mi impediscono di mangiare regolarmente. Perdo 14 chili nei primi 7 mesi del 2011. Soffro di insonnia, ho forti mialgie, intenso formicolio muscolare, mal di testa, sudorazione improvvisa, dolori addominali, sintomi di allergie, fitte di acidità al cervello, vertigini, sensazioni di ebbrezza, sensazioni febbrili accompagnate da apiressia. Il mio corpo sembra impazzito. Io sono sempre stato sano come un pesce! Consulto diversi medici e mi sottopongo a numerosissimi esami, anche all'estero, tutti negativi. Per disperazione mi sottopongo persino a degli esami per la diagnosi di malattie tropicali, negativi anche questi ultimi. Data l'eccezionalità dell'evento conservo tutti gli esami e terapie e annoto i miei sintomi su un diario perché ho paura di morire a causa di una malattia rara o sconosciuta.

Francesca ed io siamo a pezzi. Nella primavera 2011 la cessione dell'azienda diviene ufficiale. Francesca pensa che sia il caso di resistere ancora un po' in vista dei probabili sviluppi: licenziamento secondo la legge, cambio di mansioni, allontanamento dai suoi superiori, alleggerimento del carico di lavoro. Ma le cose vanno per le lunghe. Tutta l'azienda è sotto pressione, specialmente i sales manager, specialmente Francesca, responsabile dei clienti più importanti.

Stremati dal perdurare delle condizioni opprimenti di lavoro, nell'estate 2011 Francesca, Filippo ed Irma denunciano le vessazioni di Mr. Hans al delegato del personale ed alla responsabile delle risorse umane. Hans viene ufficiosamente redarguito. Il suo comportamento diventa d'un tratto gentile e cortese. Fa un passo

indietro e lascia il comando al suo diretto superiore, Mr. Smith, il quale, senza insulti e senza grida, chiede a Francesca e Filippo di eseguire gli ordini senza dare loro la possibilità di discuterli. La quantità enorme di lavoro resta la stessa. Filippo dà le dimissioni. Francesca si mette alla ricerca di un altro lavoro e nel contempo continua a lavorare come una schiava. È fisicamente e psicologicamente a pezzi. Continua a dormire ad ogni occasione e in ogni dove. Agli inizi riesco a convincerla a rimanere sveglia durante gli spostamenti in macchina facendole presente la pericolosità di una simile imprudenza. Le spiego in diverse occasioni, come mio padre mi aveva insegnato, che in caso di incidente, la persona che dorme in auto, è la prima a morire. Le dico che anche in caso di incidente grave, la persona sveglia può difendersi meglio, irrigidire i muscoli e quindi aumentare la resistenza delle ossa ai traumi per via della pre-tensione osseo-muscolare. Francesca comprende benissimo e all'inizio riesce a seguire i miei consigli. Col passare del tempo e con l'aumentare della spossatezza, però, il sonno ha la meglio sulla prudenza. Vorrei specificare che prima del 2010 non avevo mai (e sottolineo mai) visto Francesca dormire se non nel suo letto, di notte. Francesca era una donna che non si fermava un minuto. Le sue energie e la sua resistenza stupivano tutti. Anche con 4 gradi, d'inverno, mi invitava alla solita passeggiata del dopo-cena perché, mi diceva con un gran sorriso, «dopo una giornata trascorsa alla scrivania, fa bene ai muscoli e fa bene alla mente». Aveva ragione. Oppure, per fare un altro esempio, all'una di notte, di ritorno dalle serate con gli amici, aveva l'abitudine di salire al 7° piano a piedi, per libera scelta. Per sport. Verso la fine del 2011, dicevamo, il suo comportamento è completamente ribaltato. Sembra una tossicodipendente. Durante un week-end, nonostante fossimo riuniti numerosi nella casa di campagna di amici per celebrare un compleanno, Francesca trascorre l'intero sabato nella camera che gli amici ci avevano messo a disposizione - a letto, con nausea e vomito. Come già successo ultimamente. Verso sera confida agli amici il suo problema al lavoro ed il suo stato di malessere. Il giorno dopo, durante il viaggio di rientro, nonostante il posto a sedere accanto a me fosse libero, Francesca sceglie un posto in fondo al pullman che le permetta di stendersi, e dorme per circa 2 ore, fino all'arrivo in stazione intorno alle ore 20. Dorme ancora 3 ore sul treno fino al rientro a casa. Una settimana dopo, durante un trasferimento in pullman, Francesca sceglie ancora una volta l'ultimo sedile che

le consente di stendere le gambe e di dormire. È mezzanotte, la temperatura è di -3 gradi e c'è una fitta nebbia. Giunta al suo posto Francesca mi fa notare, con espressione preoccupata, la brina sulle automobili parcheggiate. Notiamo insieme la nebbia che si staglia contro i fari gialli della periferia. Siamo entrambi preoccupati. Quando il pullman raggiunge la campagna Francesca si addormenta spossata poggiando la testa sul finestrino ignorando le mie implorazioni di rimanere sveglia e di partecipare al dialogo con gli amici. Muore a causa di un banalissimo incidente stradale, tra le mie braccia. Tra 38 passeggeri, è l'unica a pagare con la vita. Pochi minuti prima, le sue ultime parole in risposta alle mie suppliche di non dormire sono state: «Sono a pezzi. Lasciami dormire un po'». Dopo la morte di Francesca, Mr. Hans viene repentinamente licenziato. Irma ottiene un congedo per malattia della durata di 5 mesi per curare, con l'aiuto di uno psicologo, il trauma causato dalle vessazioni perpetrate ai suoi danni per 3 lunghi anni. Interrogata sulla vicenda, conferma che le vessazioni si siano concentrate soprattutto sulle donne perché incapaci di reagire. Suo marito sottoscrive. I miei problemi di salute, presenti fino alla settimana precedente, scompaiono da un giorno all'altro. Trascorro i primi mesi in stato di choc, ed il 2012 steso sul letto a guardare il soffitto e a preparare un dossier per denunciare l'azienda.

## **Inchiesta**

La magistratura ha aperto un'inchiesta penale. Ma si tratta di un'inchiesta sul solo caso di mobbing. Non è infatti facile provare che vi sia un legame concausale tra il mobbing e la morte di Francesca, anche se gli amici, i colleghi, i vicini ed io, ne siamo profondamente convinti proprio perché a conoscenza del carattere vivace, sveglio, energico, dinamico, intraprendente e instancabile di Francesca prima del mobbing. Lei era una donna coscienziosa e precisa: mi rimproverava se attraversavo la strada fuori dalle strisce pedonali. Non avrebbe mai ignorato il pericolo, anche perché glielo avevo rimarcato chiaramente. Francesca avrebbe invece trascorso quel tempo parlando e scherzando con noi, come era solita fare. Lei era il centro del gruppo di amici.

Ho consegnato alla magistratura numerose prove documentali e testimoniali sul

mobbing ed un video di 20 minuti che evidenzia l'enorme differenza delle condizioni psico-fisiche di Francesca prima e durante il mobbing. Certe scene, a suffragio di quanto già dichiarato dalla psicologa, dal medico e da altri testimoni, sono drammaticamente eloquenti. La tesi da me sostenuta è che le pressioni al lavoro abbiano inficiato il tono psico-fisico della mia ragazza al punto da renderla incapace di osservare le più comuni regole di prudenza e di difendersi in caso di immediato pericolo (oltre a stravolgere la sua personalità, i suoi ritmi circadiani, i suoi rapporti sociali e le sue abitudini quotidiane). È come se l'azienda le avesse somministrato della droga giorno dopo giorno e le avesse impedito persino di curarsi. A dirla in poesia, vedo nell'incidente un alito di vento che si porta via una foglia già avvizzita dalla linfa avvelenata dell'albero aziendale. Possibile che non ci siano delle leggi per tradurre questa metafora in una sentenza di cassazione? Ho recentemente letto il libro "Molestie Morali" di Marie-France Hirigoyen che descrive la violenza morale proprio come un assassinio psichico. Ho ritrovato, tra le pagine di quel libro, la storia di Francesca, quasi fosse stata scritta pensando a lei: il cost-killer nella persona di Mr. Amir, la pressione che discende lungo la scala gerarchica del personale, le vessazioni, il super lavoro, il silenzio dei colleghi, la paura di reagire, la vergogna, la volontà di resistere, il burnout, l'isolamento sociale, il crollo psico-fisico.

In un anno e quattro mesi sembra che tra i 33 testimoni citati (molti dei quali hanno allegato alla nostra denuncia la loro testimonianza scritta e firmata) siano state ascoltate solo 2 persone: il responsabile del personale e me. I tre manager Mr. Hans, Mr. Smith e Mr. Amir, residenti all'estero, sono stati invitati ma non si sono presentati. Pare ne abbiano facoltà. La magistratura non ha infatti alcun potere di interrogare i presunti colpevoli se residenti in altri paesi. Il reato non lo prevede. Dunque, se questo dovesse essere confermato dagli sviluppi dell'inchiesta, ancora una volta le multinazionali dimostrerebbero di possedere un potere sovrano, non solo in materia di elusione fiscale, ma anche di vessazione sui dipendenti. In definitiva, malgrado le prove presentate siano numerose e schiaccianti, le nostre speranze che l'inchiesta si sviluppi sono ridottissime, sia perché i manager all'estero non possono essere interrogati, sia perché "sembra" che la procura non abbia interesse a sentire gli altri testimoni. Spero che qualcuno leggendo questa lettera possa darci dei consigli sul piano legale che possano ridarci la speranza.



Lo spero vivamente. E sono disposto a viaggiare in capo al mondo per riuscire nell'impresa. Io mi chiedo come sia possibile autorizzare un'azienda multinazionale ad operare sul proprio territorio senza l'approvazione di leggi che ne possano controllare la regolarità delle azioni ed eventualmente sanzionare i responsabili. Mi chiedo come sia possibile delegare il controllo ad organismi interni alle aziende come le risorse umane - inevitabilmente schierate dalla parte della dirigenza - o alla medicina del lavoro, costretta per via dell'enorme carico di lavoro a vagliare la salute dei lavoratori sulla base di un semplice "colloquio" annuale, nel nostro caso, senza seguito. Mi chiedo come sia possibile che un certificato medico possa essere impugnato da un singolo dirigente che paventi all'impiegato il licenziamento in caso di congedo per motivi di salute. Mi chiedo chi possa vagliare la realizzabilità degli obiettivi trimestrali designati dalla dirigenza. Malgrado tutto io continuo ad aver fiducia nella giustizia. La debolezza delle vittime è la forza dei carnefici, sono solito dire. Penso quindi che la soluzione sia denunciare anziché mantenere il silenzio. E spero che l'azione della procura possa onorare questo principio. Mi batterò fino alla morte. Mi sono detto che se non riuscirò ad ottenere giustizia presso la magistratura, la chiederò all'opinione pubblica. Sto scrivendo un libro sull'accaduto. La vicenda ha dei risvolti toccanti che non posso raccontare in questa sede finché l'inchiesta non sarà chiusa. Concludo con una citazione di Martin Luther King: «Non ho paura delle parole dei violenti, ma del silenzio degli onesti».

Lorenzo W.

lorenzow@live.com 6 Giugno 2014