

Pressioni commerciali e stress lavoro-correlato

In Francia una sentenza che farà la storia ha, per la prima volta, sancito la punibilità della fattispecie di "molestie morali istituzionali": un sistema messo in piedi, tra il 2007 e il 2010, da France Telecom e da alcuni suoi dirigenti (tra cui l'ex AD Didier Lombard) per spingere i dipendenti a dimettersi, peggiorando sistematicamente le loro condizioni di lavoro. Secondo la sentenza, queste condotte consapevolmente vessatorie hanno concausato, in alcuni casi, (fino al 2008) il **suicidio di alcuni dipendenti**, che lasciarono spesso messaggi di addio contenenti pesanti accuse verso la società. L'AD è stato condannato ad un anno di reclusione, la società a pagare una multa di 75.000 euro, più risarcimenti milionari a circa 150 dipendenti o loro famiglie, costituitesi parte civile.

Le vessazioni poste in essere nel caso France Telecom configuravano un vero e proprio *mobbing* di massa, un caso limite. Tuttavia non sono i fenomeni estremi che segnano un trend, ma quelli "normali", che si riproducono su grande scala. E il trend, specie nelle banche, è quello di un **elevato e crescente livello medio di stress**, imputabile prevalentemente ad una combinazione di due fattori, presenti contemporaneamente: una **organizzazione dei fattori di produzione e del lavoro inefficiente**, ed una **eccessiva pressione commerciale**.

Una ricerca commissionata dalla Fisac Cgil in collaborazione con l'Università La Sapienza di Roma ha indicato che il **28%**

dei lavoratori bancari fa uso di psicofarmaci. In pratica, più di un lavoratore su quattro. I dati del 2015- 2016 del centro di Medicina del lavoro di Pisa raccontano che, tra le persone visitate, i bancari sono secondi in quanto a stress solo a chi lavora nella grande distribuzione. L'indagine realizzata da Università e sindacato entra nel dettaglio: l'84% dei bancari sentiti vive una condizione di disagio, l'82% soffre di ansia se non raggiunge gli obiettivi aziendali perché teme un demansionamento o un trasferimento, il 59% non riesce ad adattarsi ai continui cambiamenti, l'84% è a disagio ogni volta che consiglia un prodotto inserito nel proprio budget, il 63% ritiene moralmente ingiuste le continue richieste di vendere prodotti.

Lo **stress lavoro-correlato** è stato definito nell'accordo di Bruxelles 8/8/2004, recepito in Italia nel 2008 da un Accordo Interconfederale, come una **situazione di prolungata tensione**, che può essere causata da fattori diversi come il contenuto del lavoro, l' inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione del lavoro e dell'ambiente di lavoro, carenze nella comunicazione, etc. e che può portare a ridurre l'efficienza sul lavoro e a determinare un cattivo stato di salute.

In termini civilistici, l'incidenza dello stress negativo sul contratto di lavoro deriva dalla violazione dell'art.2087 del codice civile.

Tale norma cardine, da cui discendono una serie di obblighi per il datore di lavoro, così recita: *"L'imprenditore è tenuto ad adottare nell'esercizio dell'impresa le misure che secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro"*.

Secondo la giurisprudenza, l'obbligo non si limita al rispetto della legislazione tipica della prevenzione, ma obbliga l'azienda ad astenersi da comportamenti lesivi dell'integrità psico-fisica del lavoratore.

La disposizione richiamata, nella interpretazione comunemente accolta e "istituzionalizzata" dalla Corte di Cassazione con la lettura "costituzionalmente orientata" dell'art.2059 c.c. (cfr. Cassazione, 8827 e 8828/2003), si ispira al principio del **diritto alla salute, inteso nel senso più ampio, bene giuridico primario garantito dall'art. 32 della Costituzione** e correlato al principio di correttezza e buona fede di cui agli artt. 1175 e 1375 c.c.

Da tale disposizione sorge il divieto per il datore di lavoro non solo di compiere direttamente qualsiasi comportamento lesivo della integrità psico-fisica del prestatore di lavoro, ma anche l'obbligo di prevenire, scoraggiare e neutralizzare qualsiasi comportamento lesivo posto in essere dai superiori, preposti o altri dipendenti nello svolgimento dell'attività lavorativa.

La legislazione della sicurezza (T.U. 81/2008, art. 2, lett. o), nella definizione di salute (mutuata dall'OMS che l'ha elaborata fin dal 1948), parla di "stato di **completo benessere** fisico, mentale e sociale, non consistente solo in assenza di malattia o d'infermità".

Il danno derivante da stress correlato al lavoro è inquadrato dalla giurisprudenza nella categoria del danno non patrimoniale. Il danno non patrimoniale (art.2059 c.c.) è risarcibile nei soli casi previsti dalla legge, vale a dire (cfr. Cassazione 7471/2012) al ricorrere di una delle seguenti condizioni:

- quando il fatto illecito sia astrattamente configurabile come reato (art.185 c.p.)
- quando la legge prevede espressamente la risarcibilità del danno non patrimoniale (ad esempio, nel caso siano state usate modalità illecite per la raccolta dei dati personali, ex art.29 comma 9 legge 675/96 per violazione art.9 stessa legge)
- quando l'illecito ha violato diritti inviolabili della persona, come tali oggetto di tutela costituzionale, che

quindi, non essendo ex ante individuati dalla legge ordinaria, dovranno essere selezionati caso per caso dal giudice (cfr. Cassazione, sentenze 8827 e 8828 del 2003).

Appare quindi evidente come il danno da stress correlato al lavoro possa essere riconosciuto come risarcibile prevalentemente attraverso l'avverarsi della terza condizione, vale a dire la produzione giurisprudenziale. Infatti non è detto che la condotta che genera elevato stress possa anche essere configurata come reato, né risultano norme in cui la legge ordinaria dichiara espressamente risarcibile un danno da stress. Di conseguenza, è attraverso le sentenze dei giudici che le maglie della tutela della salute, intesa nella sua definizione più completa, possono allargarsi fino a ricomprendere quelle ipotesi in cui il danno da stress correlato al lavoro viene dichiarato risarcibile in quanto la condotta illecita lede diritti inviolabili della persona, come tali oggetto di tutela costituzionale (fonte sovraordinata).

In conclusione, il diritto del lavoratore ad ottenere un risarcimento del danno da stress correlato al lavoro presuppone il ricorrere di tre elementi:

- a) una condotta illecita del datore di lavoro
- b) un danno medicalmente accertabile
- c) un nesso di causalità, o concausalità, tra la condotta illecita e il danno

1. a) mentre *mobbing* e *straining* in termini giuridici sono declinate come esercizio di molestie e minacce di uno o più soggetti fisici specifici verso altri, lo *stress lavoro-correlato* si attaglia maggiormente, come categoria, alle situazioni di fatto presenti in molte aziende bancarie, dove è **l'organizzazione complessiva del lavoro, con il suo miscuglio di inefficienza e pressione commerciale eccessiva, a generare una**

situazione di tensione “ambientale”. Sotto questo aspetto la norma cardine, da tenere presente ai fini della risarcibilità del danno (posto che le fattispecie inquadrabili come reati sono residuali e da considerare *extrema ratio*), è l’art.2087 del codice civile: “L’imprenditore è tenuto ad adottare nell’esercizio dell’impresa le misure che secondo la particolarità del lavoro, l’esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l’integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro”. In questo modo l’ “imputato” è l’azienda, non singoli esponenti della stessa.

1. b) i danni che la medicina del lavoro e la psichiatria riconoscono come direttamente collegabili a situazioni di elevato e persistente stress lavorativo sono vari: infarto, patologie autoimmuni, patologie psichiche, disturbi dell’adattamento, sindrome ansioso-depressiva. A questi responsi attingono ormai molti giudici per asseverare l’accertabilità medica del rapporto stress-danno alla salute.

1. c) proprio in quanto il danno da stress lavoro-correlato è riferibile ad un contesto organizzativo “patogeno”, piuttosto che a singoli comportamenti ascrivibili a singoli individui, appare quanto mai appropriata la definizione in massima della sentenza della Corte d’appello de L’Aquila del 9 gennaio 2003: *“ritenere il datore di lavoro responsabile della malattia ex articolo 2087 cod. civ. per mancata adozione delle misure idonee a preservare l’integrità psicofisica del dipendente, in quanto sia individuabile una responsabilità dell’imprenditore nel determinismo dello stress, conseguente alla violazione di un obbligo su di lui gravante e scaturente dal rapporto di lavoro”*.

A cura della **Consulta Giuridica Fisac/Cgil**

Guarda il video