

## La valutazione dello stress lavoro-correlato e le possibili azioni positive: le indagini di clima e gli accordi di clima

ANNALISA ROSIELLO

### Premessa

Nei precedenti numeri si è dato ampio conto delle patologie da stress lavoro correlato e, in generale, delle patologie legate alle disfunzionalità organizzative; inoltre si è sottolineata l'importanza di un adeguato sistema di prevenzione volto ad individuare i fattori di rischio e ad approntare ogni misura finalizzata a scongiurare l'insorgenza di malattie derivanti da stress, mobbing, straining, ecc. (v. *Mobbing: Definizione e fonti di responsabilità per il datore di lavoro*, n. 81/2008; *stress occupazionale, burnout e straining: fattispecie e responsabilità del datore di lavoro*, n. 11/2008; *Il mobbing di genere: definizione, interventi di tutela e fonti di responsabilità del datore di lavoro*, n. 16/2008; *Stalking e molestie sessuali sui luoghi di lavoro*, n. 21/2008).

Veniamo con il presente contributo ad affrontare brevemente quali sono gli **obblighi delle aziende** sul tema in questione e quali le possibili **azioni positive** atte a integrare, nel concreto, l'adempimento del dovere di protezione in tali ambiti, anche in vista dell'imminente entrata in vigore degli obblighi di valutazione sugli aspetti dello stress, prevista - salvo ulteriori proroghe - per il 16 maggio 2009.

### Gli obblighi

#### delle aziende di prevenzione dei rischi da stress lavoro-correlato

La disposizione principale in materia è l'art. 28 del d.lgs n° 81 del 9 aprile 2008 che ha previsto l'obbligo di valutare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori (v. anche art. 15 d.lgs. n° 81/08), *"ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004, e a quelli riguardanti le lavoratrici in stato di gravidanza, nonché quelli connessi alle differenze di genere, all'età e alla provenienza da altri paesi"*.

L'entrata in vigore di tale previsione è stata recentemente prorogata al 16 maggio 2009. Ciò limitatamente all'obbligo di valutazione dei rischi da stress lavoro-correlato. E' invece in vigore dal 1° gennaio 2009 l'obbligo della valutazione di tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, quelli riguardanti le lavoratrici in stato di gravidanza e quelli connessi alle differenze di genere, all'età e alla provenienza da altri Paesi.

La valutazione dei rischi presenti

nei luoghi di lavoro è un obbligo indelegabile da parte del datore di lavoro (la cui violazione è sanzionata anche penalmente a mente dell'art. 55 del d.lgs. cit.), attuato in collaborazione con il servizio di prevenzione e protezione, con il medico competente e previa consultazione del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (art. 29 D.lgs. cit.). Il datore di lavoro ha peraltro facoltà, a mente dell'art. 31 del D.lgs. 81/08 di avvalersi di competenze professionali esterne, necessarie per integrare, ove occorra, l'azione di prevenzione e protezione del servizio. Nello specifico dello stress lavoro-correlato si ricorre, normalmente, alla consulenza di psicologi o medici del lavoro.

Ulteriore esplicita previsione in materia è quella dettata dall'art. 32 del D.lgs. n° 81/08, che stabilisce l'obbligatorietà della formazione specifica per le figure della sicurezza, disponendo che "per lo svolgimento della funzione di responsabile del servizio prevenzione e protezione", è necessario possedere "un attestato di frequenza, con verifica dell'apprendimento, a specifici corsi di formazione in materia di prevenzione e protezione dei rischi, anche di natura ergonomica e da stress lavoro-correlato".

### Le modalità di effettuazione della

**valutazione dei rischi da stress lavoro-correlato**

Con riguardo alle modalità da seguire per effettuare la valutazione dei rischi è lo stesso D.lgs. n° 81/08, art. 28, a richiamare l'accordo europeo sullo stress lavoro-correlato stipulato a Bruxelles l'8 ottobre 2004 e recepito in data 9 giugno 2008 per via di Accordo Interconfederale (v. Gottardi, *Lo stress lavoro-correlato: il recepimento dell'accordo quadro europeo*, in Guida al lavoro il Sole 24 ore, 2008, n° 26, pag. 20).

Detto accordo ha la finalità di accrescere la sensibilità dei datori di lavoro, dei lavoratori e dei loro rappresentanti sui problemi legati allo stress, di offrire ai datori di lavoro e ai lavoratori un quadro di riferimento per individuare, prevenire ed affrontare i problemi di stress lavoro-correlato.

Lo stress è definito nell'accordo europeo come una condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono adatti a corrispondere alle richieste o alle aspettative riposte in loro. L'individuo, si legge nell'accordo, è assolutamente in grado di sostenere una esposizione di breve durata alla tensione, che può essere considerata positiva, ma ha maggiori difficoltà a sostenere una esposizione prolungata ad una pressione intensa. Inoltre, individui diversi possono reagire diversamente a situazioni simili e lo stesso individuo può reagire diversamente di fronte a situazioni simili in momenti diversi della propria vita.

Lo stress, viene precisato nell'accordo,

non è una malattia ma una situazione di prolungata tensione, che può essere causato da fattori diversi come il contenuto del lavoro, l'eventuale 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.

Data la complessità del fenomeno stress, l'accordo non ha inteso fornire una lista esaustiva dei potenziali indicatori di stress ma ha precisato che, comunque, un alto tasso di assenteismo, un elevato turn over del personale, frequenti conflitti interpersonali o lamenti, da parte dei lavoratori, sono alcuni dei segnali che possono denotare un problema di stress lavoro-correlato.

Sempre l'accordo precisa che, l'individuare un eventuale problema di stress lavoro-correlato può implicare l'analisi su fattori quali: l'eventuale inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione e dei processi di lavoro (disciplina dell'orario di lavoro, grado di autonomia, corrispondenza tra le competenze dei lavoratori ed i requisiti professionali richiesti, carichi di lavoro, ecc.), condizioni di lavoro e ambientali (esposizione a comportamenti illeciti, rumore, calore, sostanze pericolose, ecc.), comunicazione (incertezza in ordine alle prestazioni richieste, alle prospettive di impiego o ai possibili cambiamenti, ecc.) e fattori soggettivi (tensioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di mancanza di attenzione nei propri confronti, ecc.).

Benché l'accordo non riguardi le molestie e la violenza nei luoghi

di lavoro, si dà atto nell'accordo che tali condotte costituiscono potenziali fattori di stress.

Riteniamo pertanto che, direttamente in base al disposto dell'art. 28 e dell'art. 15 del D.lgs n° 81/08 (che contemplano l'obbligo di prevenire tutti i rischi per la salute e la sicurezza), il datore di lavoro abbia comunque l'obbligo di adottare adeguate misure preventive anche (ed anzi specialmente) per i casi di molestie sessuali e morali nonché di violenza nei luoghi di lavoro, fonti, come è noto, di conseguenze patologiche anche molto gravi.

**Le indagini di clima**

E proprio con riguardo alle specifiche valutazioni dei rischi da stress lavoro correlato, uno strumento molto valido e significativo è quello della rilevazione, attraverso idonei strumenti di indagine, del clima presente nel luogo di lavoro. Il "clima", nella accezione che ci riguarda, indica lo stato di benessere (o di malessere) dell'organizzazione del lavoro così come percepito dalla maggior parte degli addetti.

Statisticamente parlando, le difficoltà maggiormente sentite da chi lavora, che possono divenire fonte di stress non sano (distress) e, nei casi più gravi, addirittura determinare l'insorgere di situazioni di marginalizzazione o di violenza morale, sono quelle legate alla gestione dei rapporti personali. Si fa ad esempio riferimento, per rendere ancor più espliciti e/o ampliare i parametri dell'accordo summenzionato, ai casi di: inadeguato esercizio della leadership, omessa vigilanza e/o di omesso intervento disciplinare e/o di omessa adozione di prov-

vedimenti adeguati sul personale che tenga condotte moleste; a ciò vanno ad aggiungersi situazioni legate a condizioni di lavoro ritenute particolarmente pesanti (quali, ad esempio, condizioni igienico-sanitarie-ergonomiche ritenute non conformi alla normativa, eccessiva esposizione ad agenti atmosferici o ad escursioni termiche, adibizione al sollevamento di gravi eccessivi, scarsità di attrezzature, ecc.), a fattori organizzativi implicanti difficoltà particolari (turnistiche faticose e/o difficilmente conciliabili con le esigenze familiari, mansioni implicanti spostamenti geografici frequenti, ecc.) o ad altri fattori gestionali (politiche retributive ritenute insufficienti o sperequate, confusione dei ruoli, duplicazione dei ruoli, eccessiva competitività, ecc.).

Il sistema gestionale/organizzativo, in sostanza, anche se talora in maniera non consapevole, può favorire il manifestarsi di un clima di lavoro stressante e determinare comportamenti negativi tra le persone. Da ciò si può agevolmente ricavare quanto sia importante agire sull'organizzazione del lavoro per realizzare una efficace attività di prevenzione di tali fenomeni. Un adeguato sistema di prevenzione, in tale ambito, non può quasi mai prescindere da rilevazioni legate, per l'appunto, al clima aziendale, rilevazioni che possono fornire indicazioni molto precise sul clima che si respira in azienda e consentire di individuare ambiti in cui possono, per i più disparati motivi, manifestarsi disfunzionalità organizzative.

Una corretta valutazione dei rischi da stress lavoro-correlato, pertanto, richiede molto spesso la effettuazione di **indagini di**

**clima**, che offrono maggiori e più realistici riscontri se vengono eseguite con il consenso delle OOSS e/o del RLS (i quali normalmente verificano, tra i vari aspetti, la sussistenza di garanzie di anonimato e di rispetto della privacy). Tali indagini possono essere eseguite somministrando appositi questionari (individuali o di gruppo) o test a tutto il personale aziendale o a gruppi di lavoratori operanti in aree di maggiore rischio.

Attraverso tali questionari si possono rilevare i rischi rispetto ad aree quali, ad esempio, la comunicazione, i rapporti interpersonali (incluse eventuali azioni ostili, attacchi contro la persona e la sua reputazione, azioni di marginalizzazione o di violenza, o altre azioni lesive della dignità della persona, ecc.), il ruolo ricoperto, l'ergonomia e l'ambiente. Si possono inoltre rilevare sintomi fisici e psicologici associati a stati di malessere e disagio dei lavoratori.

I risultati, se l'indagine viene eseguita con competenza e professionalità, consentono normalmente di indicare il livello ed il grado di presenza di stress sul lavoro e di individuare le variabili individuali ed organizzative che lo determinano.

### Le azioni positive

Qualora, anche attraverso le predette indagini, si individui un problema di stress lavoro-correlato, si legge ancora nell'accordo europeo sullo stress, occorre adottare misure per prevenirlo, eliminarlo o ridurlo.

Il compito di stabilire le misure appropriate spetta al datore di lavoro e queste misure dovranno essere adottate con la parteci-

pazione e la collaborazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti. Stante la peculiarità della materia, peraltro, si è già più volte accennato che ai fini della valutazione, dell'eliminazione o della riduzione dei problemi di stress lavoro-correlato è molto opportuno, per il datore di lavoro, avvalersi di competenze specialistiche ed in particolare di medici del lavoro specializzati in patologie da stress e/o di psicologi del lavoro.

L'accordo succitato stabilisce inoltre che la prevenzione, l'eliminazione o la riduzione dei problemi di stress lavoro-correlato può comportare l'adozione di varie misure.

Tali misure potrebbero includere:

- misure di gestione e comunicazione, chiarendo, ad esempio, gli obiettivi aziendali ed il ruolo di ciascun lavoratore ovvero assicurando un adeguato sostegno da parte della dirigenza ai singoli lavoratori ed ai gruppi o conciliando responsabilità e potere di controllo sul lavoro o, infine, migliorando la gestione dell'organizzazione e dei processi di lavoro, le condizioni lavorative e l'ambiente di lavoro,

- la formazione dei dirigenti e dei lavoratori per accrescere la loro consapevolezza e conoscenza dello stress, delle sue possibili cause e di come affrontarlo e/o adattarsi al cambiamento,

- l'informazione e la consultazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti, secondo la legislazione europea e nazionale, gli accordi collettivi e la prassi.

### Gli accordi di clima e i codici di condotta

Strumenti preventivi molto "rac-

comandati" dalla normativa e dalla contrattazione collettiva sono gli accordi di clima.

In particolare la legge 123 del 2 agosto 2007 ("Misure in tema di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro e delega al governo per il riassetto e la riforma della normativa in materia") promuove, tra l'altro, la valorizzazione, anche tramite rinvio legislativo, di accordi aziendali, territoriali e nazionali nonché su base volontaria, dei codici di condotta ed etici e delle buone prassi, che orientino i comportamenti dei datori di lavoro, anche secondo i principi della responsabilità sociale, dei lavoratori e di tutti i soggetti interessati, ai fini del miglioramento dei livelli di tutela definiti legislativamente.

Un numero sempre maggiore di contratti collettivi introducono norme specifiche sulle disfunzionalità organizzative quali lo stress, il mobbing, le molestie sessuali e sollecitano l'adozione di codici di condotta ed etici (v. ad esempio il CCNL Enti pubblici non economici, 2002-2005, artt. 7-8; CCNL Terziario 2004, artt. 35-36; CCNL Turismo 2004, artt. 146 e 153).

Già molte aziende, al fine di prevenire i fenomeni di disfunzionalità organizzative, hanno stipu-

lato accordi di prevenzione o di clima, con la partecipazione delle rappresentanze sindacali, volte a tutelare la dignità delle lavoratrici e dei lavoratori all'interno dei luoghi di lavoro nonché a favorire un clima sereno e meno stressante.

Questi accordi hanno quale minimo comune denominatore il fatto di considerare la prevenzione quale punto strategico per evitare l'insorgere di casi di disfunzionalità, di marginalizzazione, di mobbing e di molestie; essi prevedono, di norma: le definizioni dei vari fenomeni, l'elaborazione di un codice di comportamento aziendale che condanni atteggiamenti offensivi, vessatori, persecutori, immorali, l'informazione e la formazione sui vari fenomeni, l'istituzione di una commissione mista composta da rappresentanti dell'azienda e delle parti sociali, presieduta da un soggetto possibilmente esterno, la nomina di un fiduciario, l'adozione di provvedimenti disciplinari fino al licenziamento per le condotte vessatorie.

### **Conclusioni**

Alla luce del complesso di norme sopra richiamate, ignorare l'esistenza dei fattori potenzialmente

stressogeni, quali quelli creati da un ambiente di lavoro improntato a dinamiche relazionali non corrette, e non effettuare una corretta valutazione, in termini preventivi, di tali fattori implica - per l'azienda - esporsi oggi a molto probabili conseguenze risarcitorie anche pesanti.

Per contro, l'istituzione di commissioni di clima, l'effettuazione di indagini di clima, l'istituzione del fiduciario di azienda, l'effettuazione di corsi di formazione specifici sulle relazioni interpersonali nei luoghi di lavoro, la costante comunicazione aziendale in merito all'importanza di un clima corretto e cordiale, l'istituzione di procedure di "denuncia interna" ecc., sono tutti strumenti preventivi che se adottati in "tempi non sospetti" possono costituire elementi indicatori validi ad escludere o, almeno, a limitare la responsabilità datoriale ed a costruire, nel tempo, un sistema di relazioni ed organizzativo che riduca al minimo lo stress e ponga in risalto la dignità ed il valore della persona che lavora, con effetti, peraltro, estremamente positivi sulla motivazione, sulla produttività e, dunque, sul rendimento dell'impresa.

# Mobbing: definizione e fonti di responsabilità del datore di lavoro

ANNALISA ROSIELLO

## Inquadramento generale

Dal punto di vista medico-scientifico, così come sul piano più strettamente giuridico, il fenomeno del mobbing è stato oggetto di numerosi studi ed approfondimenti.

Sul tema, di grande interesse ed attualità stante la sempre maggiore diffusione delle patologie lavoro-correlate, sono state presentate svariate proposte legislative, ad oggi non concretizzate in alcun testo di legge.

Tale perdurante lacuna sul piano normativo contribuisce a creare fraintendimenti nell'attività di individuazione e di qualificazione della fattispecie. Frequentemente infatti il fenomeno viene confuso con le più "tradizionali" (ma non per questo meno dannose) azioni di dequalificazione o marginalizzazione professionale. In realtà, perché si possa parlare di mobbing, è necessario che ricorrano condizioni e presupposti particolari, in cui la dequalificazione o la marginalizzazione lavorativa possono essere importanti elementi indicatori di una fattispecie che tuttavia è più articolata e che, come vedremo, è connotata dalla sistematicità e dalla regolarità di attacchi attivi alla persona.

Il mobbing (da "to mob" - as-

salire tumultuosamente) viene definito dallo psicologo svedese Heinz Leymann - uno dei massimi esperti in materia - come "il terrore psicologico sul luogo di lavoro che consiste in una comunicazione ostile e contraria ai principi etici, perpetrata in modo sistematico da una o più persone principalmente contro un singolo individuo che viene per questo spinto in una posizione di impotenza e impossibilità di difesa e qui costretto a restare da continue attività ostili. Queste azioni sono effettuate con un'alta frequenza (almeno una volta alla settimana) e per un lungo periodo di tempo (per almeno sei mesi). A causa dell'alta frequenza e della lunga durata, il comportamento ostile dà luogo a seri disagi psicologici, psicosomatici e sociali".

Le forme che questa azione può assumere vanno dalla dequalificazione dei compiti assegnati alla persona oggetto della persecuzione alla sua emarginazione nell'ambito lavorativo, dalla diffusione di notizie false ed offensive alle quotidiane critiche sul suo operato, per arrivare all'attacco all'immagine sociale nei confronti di colleghi e superiori. Lo scopo principale del mobbing è, normalmente, quello di spingere una persona ritenuta "scomoda" a dare le dimissioni dall'azienda o a commettere

azioni che ne giustifichino il licenziamento (c.d. *mobbing* strategico).

Non sempre risulta altrettanto scontato chi siano i fautori dell'azione di mobbing: infatti, se in buona parte dei casi l'artefice della persecuzione è il datore di lavoro, spesso nelle azioni di mobbing sono coinvolti gli stessi colleghi che, per compiacere il "capo", si uniscono alla strategia di isolamento e di vessazioni.

Le ricerche condotte ed i casi conclamati sul piano medico-legale e giudiziario hanno dimostrato che il mobbing può portare all'invalidità psico-fisica; in questo senso è corretto inquadrare le patologie da mobbing tra le malattie professionali e, non a caso, l'INAIL riconosce queste patologie (qualora ne risulti dimostrata l'origine professionale) tra quelle che danno diritto al riconoscimento del danno biologico (danno all'integrità psico-fisica della persona).

## La definizione di mobbing

Nel contesto italiano non esiste, come si accennava, una organica definizione normativa di mobbing.

La nozione di molestie sul lavoro è stata per la prima volta inserita nei decreti legislativi sulle discriminazioni (n° 215 e 216 del

9 luglio 2003 e n° 145 del 30 maggio 2005), i quali assimilano alle discriminazioni anche le molestie, ovvero quei comportamenti indesiderati posti in essere per ragioni di razza, etnia, handicap, sesso ecc., aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una persona e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante ed offensivo. In base ai decreti è altresì considerato discriminazione l'ordine di discriminare persone in ragione della razza, dell'origine etnica, dell'handicap, del sesso ecc. Si tratta di una prima definizione di molestie (o mobbing) sul lavoro, ma essa non può considerarsi esaustiva, dal momento che non sempre il mobbing è inquadrabile nell'condotte discriminatorie contemplate dalle disposizioni richiamate.

Nell'ambito degli studi della psicologia del lavoro presenti nel panorama italiano, la definizione più completa è indubbiamente quella proposta da Harald Ege (psicologo del lavoro esperto di mobbing) che definisce il *mobbing* "una situazione lavorativa di conflittualità sistematica, persistente ed in costante progresso, in cui una o più persone vengono fatte oggetto di azioni ad alto contenuto persecutorio da parte di uno o più aggressori in posizione superiore, inferiore o di parità, con lo scopo di causare alla vittima danni di vario tipo e gravità. Il mobbizzato si trova nell'impossibilità di reagire adeguatamente a tali attacchi e a lungo andare accusa disturbi psicosomatici, relazionali e dell'umore che possono portare anche a invalidità psicofisiche permanenti di vario genere e percentualizzazione".

Tale definizione, accompagnata dai parametri per l'individuazione del mobbing individuati dallo stesso Ege, è quella recepita con maggior frequenza dai Giudici (ed anche dalle proposte legislative parlamentari).

E' dunque opportuno dare conto dei vari parametri, in totale sette, per l'individuazione del mobbing messi a punto dopo anni di attività e ricerca sul campo dallo stesso Ege.

Tali parametri, secondo l'autore, debbono essere tutti presenti affinché si possa parlare di mobbing (salvo i casi di "sasso nello stagno" o di "quick mobbing"). Vediamo i parametri nel dettaglio:

1. Ambiente lavorativo: il mobbing deve svolgersi sul posto di lavoro, pur essendo un disagio che potrà poi ripercuotersi nella sfera privata del mobbizzato (in questo caso viene denominato doppio mobbing).
2. Frequenza: le azioni ostili devono accadere almeno alcune volte al mese (salvo il caso di "sasso nello stagno").
3. Durata: il conflitto deve essere in corso da almeno sei mesi, salvo i casi cosiddetti di "quick mobbing" (cioè di frequenza quotidiana quindi particolarmente devastante delle azioni ostili) la cui durata può essere abbassata a tre mesi.
4. Tipologia di azioni: le azioni devono rientrare in almeno due parametri tra i seguenti: a) Attacchi ai contatti umani: ad es. attraverso critiche e rimproveri ingiustificati, gesti e insinuazioni con significato negativo, minacce, limitazioni delle capacità espressive

e della libertà di pensiero; b) Isolamento sistematico: ad es. deliberata negazione di informazioni relative al lavoro o manipolazione delle stesse o divieto per i dipendenti di parlare con il lavoratore o, ancora, collocazione del lavoratore in luogo isolato; c) Cambiamenti delle mansioni: ad es. attribuzione di mansioni dequalificanti, senza senso, umilianti, ecc.; d) Attacchi alla reputazione: ad es. calunnie, offese, abusi, espressioni maledicenti, insultanti; e) Violenza e minacce di violenza; ad es. molestie sessuali, minacce di violenza fisica, adibizione a mansioni nocive per la salute, anche in relazione ad eventuali condizioni di invalidità.

5. Dislivello tra gli antagonisti: nel mobbing i "protagonisti" sono sostanzialmente due: la vittima (o mobbizzato) e l'aggressore (o mobber). Non si tratta però necessariamente di due persone, bensì di due ruoli in conflitto. La vittima è comunque in una posizione costante di inferiorità.
6. Andamento secondo fasi successive: perché una situazione possa essere definita mobbing, devono essere ben identificabili al suo interno non solo il senso di progresso, ma anche delle fasi successive. In questo senso il modello Ege prevede una fase preparatoria (condizione zero) e sei fasi successive (fase 1 conflitto mirato; fase 2 inizio del mobbing; fase 3 primi sintomi psico-somatici; fase 4 errori ed abusi dell'Amministrazione del personale; fase 5 serio aggravamento della salute psico-fisica della vittima; fase 6 esclusione dal

mondo del lavoro). E' a partire dalla seconda fase che la vittima si "cristallizza" e comincia a percepire disagio e tensione, mentre la vicenda incomincia ad incanalarsi in una direzione ben precisa.

7. Intento persecutorio: perché si possa parlare di mobbing si deve riscontrare da parte dell'aggressore un chiaro scopo negativo nei confronti della vittima. Nella vicenda cioè devono essere riscontrabili scopo, obiettivo conflittuale e carica emotiva e soggettiva.

### **Il fondamento normativo della responsabilità del datore di lavoro nelle vicende di mobbing**

In termini civilistici l'incidenza del mobbing sul contratto di lavoro deriva essenzialmente dalla violazione dell'art. 2087 c.c. (combinata con altre norme a seconda della fattispecie; ad es., in caso di dequalificazione, con l'art. 2103 c.c.; in caso di discriminazioni con le norme antidiscriminatorie; in caso di accanimento disciplinare con le disposizioni dello statuto e del codice civile regolamentano il potere disciplinare del datore di

lavoro).

Tale norma, 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 contemplato dalla norma non è circoscritto al rispetto della legislazione tipica della prevenzione, implicando altresì il dovere dell'azienda di astenersi da comportamenti lesivi dell'integrità psico-fisica del lavoratore.

La disposizione richiamata, nella interpretazione comunemente accolta, 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.

E 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 di tal fatta posto

in essere dai superiori gerarchici, preposti o di altri dipendenti nell'ambito dello svolgimento dell'attività lavorativa.

Le recenti norme in materia di sicurezza, al riguardo, hanno previsto la valorizzazione di accordi aziendali, territoriali e nazionali nonché, su base volontaria, dei codici di condotta ed etici e delle buone prassi che orientino i comportamenti dei datori di lavoro, anche secondo i principi della responsabilità sociale, dei lavoratori e di tutti i soggetti interessati, al fine del miglioramento dei livelli di tutela definiti legislativamente (legge 3 agosto 2007, n° 123, art. 1, lett.1); inoltre l'oggetto della valutazione dei rischi deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004, alle differenze di genere, all'età, alla provenienza da altri paesi (TU 1° aprile 2008, art. 28).

Si ritiene che l'omissione di tali misure preventive contemplate dalle nuove disposizioni potrebbe d'ora in poi aggravare la posizione del datore di lavoro nel caso di denunce per mobbing.

# Stress occupazionale, burnout e straining: fattispecie e responsabilità del datore di lavoro

ANNALISA ROSIELLO\*

## Inquadramento generale

Benché venga spesso utilizzato il concetto di *mobbing* quale espressione per definire ogni situazione di malessere e disagio sul luogo di lavoro, nell'ambito clinico ed anche - più recentemente - nel panorama giuridico (prevalentemente giurisprudenziale ma anche normativo) si vanno sempre con maggiore precisione delineando figure differenti e maggiormente specifiche a descrizione delle varie situazioni di conflittualità lavorativa che, giova sempre ricordarlo, danneggiano il lavoratore ma anche l'organizzazione aziendale così come, in senso più ampio, la collettività.

E dal punto di vista clinico nonché da quello giuridico è di estrema importanza distinguere in maniera netta le differenti fattispecie non solo per esigenze di rigore ed esattezza scientifica ma anche per approntare i più adeguati ed appropriati rimedi preventivi a seconda dei rischi specifici poiché, sul piano processuale, il regime probatorio è differente a seconda dei casi: infatti, ad esempio, mentre nel caso di *mobbing* l'onere della prova è in capo al lavoratore che lo deduce, in caso di demansionamento o marginalizzazione lavorativa, è sufficiente per il lavoratore allegare in maniera circostanziata le

caratteristiche del dedotto inadempienza datoriale, mentre spetta all'azienda dimostrare di averlo proficuamente e correttamente impegnato (v. anche A. Rosiello, *Mobbing: definizioni e fonti di responsabilità del datore di lavoro*, in *Pianeta lavoro e tributi*, n° 8/2008, p. 90 e v. anche infra).

Le ricerche condotte ed i casi conclamati sul piano medico-legale e giudiziario hanno dimostrato che anche le altre forme di conflittualità sul luogo di lavoro possono portare all'invalidità psico-fisica ed anche l'INAIL riconosce tali patologie (qualora ne risulti dimostrata l'origine professionale) tra quelle che danno diritto al riconoscimento del danno biologico (danno all'integrità psico-fisica della persona) (v. A. Rosiello, *Indennizzo per malattie da mobbing, straining e disfunzioni dell'organizzazione del lavoro*, in *Pianeta lavoro e tributi* n° 2/2008, p. 82).

## Le definizioni di stress occupazionale, burnout e straining

Nel contesto italiano non esistono specifiche definizioni normative dei fenomeni in esame, che vengono comunemente ricondotti, ai fini dell'accertamento della responsabilità del datore di lavoro, nell'ambito delle generali definizioni di obblighi datoriali contenute negli

articoli 2087 e (talvolta) 2103 c.c.

Si ricorda altresì che le recenti norme in materia di sicurezza hanno specificamente introdotto, tra l'altro, l'obbligo di valutazione dei rischi legati allo stress lavoro correlato genericamente considerato (art. 28 TU n° 81 dell'8 aprile 2008, in vigore dal 15 maggio 2008).

Veniamo ora ad inquadrare e definire i singoli "fenomeni" (per i quali v. più diffusamente Ege, *Oltre il mobbing: straining, stalking e altre forme di conflittualità sul posto di lavoro*, Ed. Franco Angeli, 2005).

Lo *stress occupazionale* è un evento psicosomatico che si differenzia per la sua potenza e/o durata da una situazione normale intraindividuale e viene scatenato da certe sollecitazioni esterne ed interne (*stressors*); lo *stress* non è sempre negativo: è dimostrato come esso possa costituire una utilissima possibilità sia per l'individuo sia per l'azienda, essendo un acceleratore delle capacità umane.

I problemi tuttavia si verificano quando lo *stress* è troppo elevato o se la situazione stressante si prolunga eccessivamente nel tempo, con possibili conseguenze sia a livello fisico che psichico.

Lo *stress* occupazionale è essenzialmente di due tipi: quello che deriva dalla natura stessa del lavoro e quello più prettamente organizzativo.

\*Avvocato giuslavorista in Milano

Ogni attività lavorativa presenta quale elemento connaturale una componente di *stress* e tuttavia nel primo tipo esistono professioni che sono in sé stressanti, anche per le responsabilità che implicano (v. ad esempio i casi di autista di autobus, chirurgo, pilota, cassiere, poliziotto).

Nel secondo tipo rientrano quei casi di *stress* ingenerato dall'organizzazione del lavoro quali, ad esempio, orari e turni inadeguati, mansioni complicate o troppo pericolose, aspettative di rendimento troppo elevate, mancanza di formazione appropriata sulle attività richieste, mancanza di personale rispetto ai carichi di lavoro, mancanze ergonomiche, strumentali o a livello di sicurezza del lavoro, ecc.

Frequente derivazione dello *stress occupazionale* (ma anche a volte del *mobbing* o dello *straining*) è il c.d. *burnout*, che letteralmente significa "bruciato internamente"; esso rappresenta una sindrome da esaurimento emotivo molto diffusa soprattutto nelle professioni stressanti (ad es. per il continuo contatto con il pubblico) o frustranti (ad es. per il contatto con la sofferenza umana). Tale sindrome, peraltro, impatta molto negativamente sull'utenza.

L'approccio del *burnout* è dunque tipicamente psicologico: si concentra cioè più sulla persona e meno sull'ambiente di lavoro ma deriva comunque da una situazione occupazionale vissuta come problematica.

Una disamina un po' più ampia merita il concetto di *straining* mutuato anch'esso dalla scienza medica (e solo di riflesso quella giuridica) ed è così sintetizzabile: mentre il *mobbing* è "una situa-

zione lavorativa di conflittualità sistematica, persistente ed in costante progresso, in cui una o più persone vengono fatte oggetto di azioni ad alto contenuto persecutorio da parte di uno o più aggressori in posizione superiore, inferiore o di parità, con lo scopo di causare alla vittima danni di vario tipo e gravità, per cui il mobbizzato si trova nell'impossibilità di reagire adeguatamente a tali attacchi e a lungo andare accusa disturbi psicosomatici, relazionali e dell'umore che possono portare anche a invalidità psicofisiche permanenti di vario genere e percentualizzazione" (Ege, *La valutazione peritale del danno da mobbing*, Giuffrè, 2002, p. 39); lo *straining*, in via parzialmente coincidente ma in parte diversa, è "una situazione di *stress* forzato sul posto di lavoro, in cui la vittima subisce almeno una azione che ha come conseguenza un effetto negativo nell'ambiente lavorativo, azione che oltre ad essere stressante, è caratterizzata anche da una durata costante. La vittima è in persistente inferiorità rispetto alla persona che attua lo *straining* (*strainer*). Lo *straining* viene attuato appositamente contro una o più persone, ma sempre in maniera discriminante" (Ege, *Oltre il mobbing: straining, stalking e altre forme di conflittualità sul posto di lavoro*, cit., p. 70).

Lo *straining* è stato per la prima volta definito anche in sede giurisprudenziale dal Tribunale di Bergamo (Sentenza 21 aprile 2005, Bertoncini est.) che dopo aver disposto una consulenza tecnica nominando il dott. Ege, ha richiamato i principi distintivi sopra riportati ed ha concluso che per lo *straining* è sufficiente

una singola azione con effetti duraturi nel tempo (come nel caso di un demansionamento, marginalizzazione, svuotamento di mansioni).

### Il fondamento normativo della responsabilità del datore di lavoro nelle vicende di stress occupazionale, burnout e straining

In linea generale si può sostenere che l'omissione di misure di prevenzione di tutti i fenomeni descritti anche a mente di quanto stabilito dall'art. 28 del TU in tema di sicurezza, già citato, costituisce fonte di autonoma responsabilità in capo al datore di lavoro (v. art. 55 TU, cit.) ed è idonea a costituire un elemento indicatore molto importante, aggravando la posizione dello stesso, nel caso in cui si verificano danni o lesioni in capo al lavoratore.

Più specificamente, in tutti i casi di *stress* da lavoro può essere imputata al datore di lavoro, ai sensi dell'art. 2087 c.c., la responsabilità di eventuali lesioni fisiche (derivanti ad esempio da infortunio) o psico-fisiche purché risulti allegata la presenza di fattori stressanti e dimostrata la sussistenza del nesso causale tra lo *stress* da lavoro e l'evento dannoso.

Nei casi di *burnout* la responsabilità di conseguenze lesive per il lavoratore può essere ricondotta in capo all'azienda, sempre ai sensi dell'art. 2087 c.c., nel caso in cui risulti allegato e dimostrato che l'esaurimento emotivo sia stato provocato da un comportamento commissivo od omissivo del datore di lavoro.

Nel caso di *straining* la responsabilità di conseguenze lesive per il lavoratore (che sono analoghe a quelle del *mobbing*) è normalmente ancorata oltretutto sull'art. 2087 c.c. anche sull'art. 2103 c.c. E' principio acquisito dalla giurisprudenza che la ripartizione dei carichi probatori in cause riguardanti la dequalificazione, vertendosi indiscutibilmente in tema di responsabilità contrattuale (ovvero di responsabilità legata

all'inadempimento di obblighi assunti direttamente con la costituzione del rapporto lavorativo) è la seguente: spetta al lavoratore allegare l'inadempimento dell'art. 2103 c.c., specificando il livello contrattuale di appartenenza, la professionalità maturata e le mansioni degradanti mentre spetta al datore di lavoro dimostrare l'esatto adempimento del suo obbligo o attraverso la prova della mancanza in concreto di dequali-

ficazione o attraverso la prova che vi siano state giustificazioni legate al legittimo esercizio dei poteri imprenditoriali o, ancora, in base a quanto prevede l'art. 1218 c.c., che l'impossibilità della prestazione derivi da una causa a lui non imputabile. Tali principi valgono anche per l'ipotesi dello *straining* qualora questo si sostanzi in una singola azione con effetti duraturi nel tempo, quali l'isolamento professionale e personale.