

# Pressioni Commerciali..... ma non solo !



## Le F.A.Q. *FREQUENTLY ASKED QUESTIONS*



# **Pressioni Commerciali..... ma non solo !**

## **I BUDGET INDIVIDUALI SONO LEGITTIMI ?**

**NO: “i budget individuali facenti carico al singolo lavoratore” sono illegittimi perché le norme contrattuali prevedono sistemi incentivanti solo per obiettivi di squadra.**

## **E' LEGITTIMO RIFIUTARSI DI FIRMARE L'ATTRIBUZIONE DI UN BUDGET INDIVIDUALE ?**

**NO: vanno comunque firmati apponendo la firma “per presa visione e non per accettazione”.**

## **E' AMMESSO IL CONTROLLO DA REMOTO SULLE PRESTAZIONI INDIVIDUALI ?**

Gli specialisti delle Sale Consulenza non possono essere soggetti a prassi aziendali difformi da quanto previsto dall'articolo 4 Legge 300/1970 Statuto dei Lavoratori.

Nello specifico non possono essere obbligati giornalmente a compilare reportistiche cartacee o a comunicare al Servizio Commerciale di Filiale, tramite sms/e-mail, tutta una serie di dati: a) appuntamenti presi su SFA, b) tasso di abbandono rispetto agli appuntamenti presi, c) percentuale di contratti siglati rispetto agli appuntamenti presi, d) etc. etc.



# Pressioni Commerciali..... ma non solo !

**Tali comportamenti sono assolutamente vietati perché configurano la fattispecie giuridica del controllo da remoto sull'operato dei singoli dipendenti.**

Al riguardo citiamo una recente sentenza relativa al sistema bancario i cui dispositivi finali sono perfettamente adattabili ed applicabili anche in Poste Italiane.

**SENTENZA DEL TRIBUNALE DI BOLZANO** : La Banca Popolare dell'Alto Adige è stata condannata per comportamento antisindacale **“PER AVERE UNILATERALMENTE UTILIZZATO STRUMENTI PER LA GESTIONE ED ELABORAZIONE DEI DATI ATTINENTI ALLE VENDITE”** al fine di verificare immediatamente, anche più volte nell'arco di una stessa giornata lavorativa, l'esito delle azioni commerciali dei singoli dipendenti.

**Ai sensi dell'art. legge 300/70 il giudice ha riconosciuto la condotta dell'Azienda come antisindacale, in quanto costituisce attività di controllo a distanza.**

Nelle motivazioni il Giudice configura come controllo da remoto del lavoratore l'inserimento/comunicazione immediata ((via mail, fax, sms) dei dati a vendita conclusa e non a fine giornata e la registrazione delle singole operazioni con il nome del dipendente.



# Pressioni Commerciali..... ma non solo !

## **PUÒ ESSERE RICHIESTO UN MINIMO DI VENDITE A FRONTE DI APPUNTAMENTI?**

Dal punto di vista giuslavoristico, oggetto della “pretesa” del datore di lavoro possono essere solo l'impegno, la diligenza, la professionalità, la collaborazione, la fedeltà, etc., ma il risultato dell'impegno non può divenire oggetto del contratto di lavoro subordinato.

**Tecnicamente, dunque, non possono essere “pretese” non solo un tot. di vendite ma neanche un certo numero di appuntamenti.**

Semmai, oggetto della prestazione possono essere 100 contatti o telefonate a clienti.

**In poche parole, il dipendente deve eseguire con il massimo impegno e la massima diligenza ciò che gli viene chiesto dai suoi superiori (ad esempio: fare delle telefonate, lavorando gli elenchi di persone da contattare forniti dall'Azienda), ma non può essere ritenuto responsabile dell'esito (se il cliente chiamato non desidera fissare un appuntamento o sottoscrivere un prodotto).**

## **E' LEGITTIMA LA RICHIESTA DEL VENDUTO?**

**SI** : **intesa come obbligo informativo** (“quanto hai venduto”?)

**NO**: **intesa come obbligo di “rispondere” del mancato raggiungimento del risultato di vendita** (“perché non hai venduto? perché non ci sei riuscito? sei stato incapace di vendere!”)



# **Pressioni Commerciali..... ma non solo !**

**A tal proposito dobbiamo ricordare l'Accordo Nazionale Azienda/Sindacato del 22 ottobre 2013, che prevede l'istituzione di un Osservatorio a livello Nazionale,** composto da 2 membri per ogni OO.SS. firmataria del CCNL e da una adeguata rappresentanza aziendale.

L'Osservatorio Paritetico si riunisce con cadenza quadrimestrale **per monitorare la corretta implementazione delle metodologie di proposizione commerciale condivise nel Protocollo d'Intesa e l'effettiva attuazione dei principi in esso contenuti.**

Ad esso i dipendenti, nel rispetto della normativa sulla Privacy, il GDPR (\*) nr. 679/2016 e relative modifiche introdotte dal 10 gennaio 2022, hanno la possibilità di segnalare comportamenti ritenuti non corretti sulle pressioni commerciali.

**La segnalazione va inoltrata all'Osservatorio Nazionale viale Europa nr 00144 Roma al seguente indirizzo di posta elettronica :**

**[Osservatorio Nazionale Proposizioni Commerciali@posteitaliane.it](mailto:Osservatorio_Nazionale_Proposizioni_Commerciali@posteitaliane.it)**

***(\*) General Data Protection Regulation (lett : Regolamento generale di protezione dei dati)***



# Pressioni Commerciali..... ma non solo !

## **SI PUÒ RIFIUTARE DI PARTECIPARE AD UNA RIUNIONE FUORI ORARIO SENZA PAGAMENTO DELLO STRAORDINARIO?**

**Certamente SI : il lavoro va retribuito.**

**Anzi, tale richiesta da parte dell'Azienda configurerebbe un'evasione fiscale e contributiva.**

**N.B. : diverso discorso vale ovviamente per i Quadri, che beneficiano dell'autogestione dell'orario (timbratura unica).**

## **SI PUÒ RIFIUTARE UN COLLOQUIO INDIVIDUALE DI VERIFICA DEI RISULTATI?**

**NO, purché esso si svolga nel rispetto della dignità personale.**

Detti colloqui possono svolgersi anche separatamente dai colloqui per la “valutazione professionale” (*c.d. : consegna schede di valutazione*), ma in ogni caso va comunque rispettato quanto previsto dall'articolo 61 del CCNL, che prevede che, ai fini della valutazione del personale, si faccia riferimento al ruolo, al livello di complessità correlata al ruolo stesso, alle conoscenze professionali, ai comportamenti organizzativi espressi, alle esperienze maturate e alla qualità delle prestazioni assicurate.

**N.B. : quindi non solo le prestazioni/risultati commerciali.**



# Pressioni Commerciali..... ma non solo !

## SI PUÒ REGISTRARE IL COLLOQUIO GESTIONALE CON IL PROPRIO SUPERIORE GERARCHICO?

**N.B.**: su questo versante ci si deve muovere con molta cautela.

**Con sentenza n. 27424/2014, la Corte di Cassazione ha confermato l'utilizzabilità della registrazione di una telefonata come prova nel processo civile.**

Nel caso di specie un lavoratore aveva registrato una conversazione avvenuta con il datore di lavoro per preconstituirsì una prova da utilizzare successivamente nel giudizio di impugnazione del licenziamento.

Il fatto non può considerarsi una condotta illecita neppure sotto il profilo disciplinare, in quanto non può ritenersi leso il vincolo di fiducia con il datore di lavoro.

Tuttavia, considerando che il caso esaminato era basato su di un licenziamento disciplinare, impugnato e riconosciuto illegittimo, consigliamo prudenzialmente di preavvisare il proprio capo che si intende procedere a registrazione: tale comportamento sarebbe sicuramente **ascrivibile a buona fede del lavoratore ed inoltre indurrebbe preventivamente il proprio interlocutore a maggiore attenzione e rispetto nei suoi confronti, anche e soprattutto sotto il profilo della comunicazione verbale e non verbale utilizzata.**



# Pressioni Commerciali..... ma non solo !

Rammentiamo infine che massima prudenza va utilizzata da parte dei nuovi assunti (dopo il 7 marzo 2015, in base al c.d. “contratto a tutele crescenti”): nel caso di contestazione disciplinare e conseguente licenziamento riconosciuto illegittimo dal giudice, ne conseguirebbe per loro non più la reintegra in servizio ma il mero indennizzo economico. Il “fatto materiale” contestato, infatti, se effettivamente sussistente, determinerebbe l'effetto di confermare la risoluzione del rapporto di lavoro, anche in caso di licenziamento ingiustificato perché eccessivo e sproporzionato.

**E' LEGITTIMO IL CONTROLLO DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO COMMERCIALE DEGLI APPUNTAMENTI SULL'AGENDA ELETTRONICA SFA ?(\*)**

Inteso come mera informazione, certamente SI.

Inteso come azione propedeutica a contestazioni disciplinari di addebito, assolutamente NO.

**E' LECITO CHIEDERE DI INSERIRE TUTTI GLI APPUNTAMENTI SULL'AGENDA ELETTRONICA SFA ?**

Assolutamente SI, il che non preclude la tenuta anche di un'agenda cartacea.

Ma la seconda non surroga e/o sostituisce la prima !

(\*) *Sales Force Automation (traduzione : Automazione della forza vendita)*



# Pressioni Commerciali..... ma non solo !

## **SI PUÒ ESSERE TRASFERITI IN CASO DI NON RAGGIUNGIMENTO DEL BUDGET?**

**NO :** il trasferimento può avvenire solo per “comprovate ragioni tecniche, organizzative e produttive” (art. 38 CCNL)

Tra queste non è ricompreso il mancato raggiungimento dei risultati.

**N.B.:** per uno Specialista di Sala Consulenza, livello inquadramentale B, il limite entro cui può comunque essere trasferito nell’ambito di una job rotation è di 30 chilometri dalla precedente sede di lavoro.

### **IMPORTANTE !**

**Vigono comunque le tutele di cui all’articolo 38 del CCNL.**

- a) i titolari di Legge 104/92 non possono essere trasferiti se non con il loro consenso (comma VI art. 38).
- b) i lavoratori di età superiore a 55 anni se uomo o 53 anni se donna possono essere trasferiti solo in casi di carattere eccezionale, adeguatamente motivati da parte aziendale (comma V art. 38)

E' escluso anche che il trasferimento possa rappresentare una “sanzione” punitiva, perché se fosse dimostrato dal lavoratore il fine ritorsivo del trasferimento, lo stesso potrebbe non soltanto essere impugnato (per carenza delle oggettive ragioni) ma dare luogo anche a domanda risarcitoria.



# Pressioni Commerciali..... ma non solo !

## **SI PUÒ ESSERE LICENZIATI PER MANCANZA DI RISULTATI COMMERCIALI?**

**Assolutamente NO.**

**Per scarso rendimento si intende una violazione del dovere di diligenza del lavoratore, che può configurare un'ipotesi di giustificato motivo soggettivo di licenziamento.**

Perché ciò accada, però, il datore di lavoro deve provare non solo il mancato raggiungimento del risultato (cioè la prestazione), ma anche che la causa di esso derivi da negligente inadempimento degli obblighi contrattuali da parte del lavoratore nella sua normale prestazione.

Secondo la Giurisprudenza, ricorre il giustificato motivo oggettivo quando dal mutamento dell'organizzazione aziendale derivi una sopravvenuta "inidoneità professionale" del lavoratore, intesa come incapacità di adeguamento della sua professionalità al nuovo assetto aziendale e, pertanto, alle nuove necessità funzionali che ne derivano.

Ricorre invece il giustificato motivo soggettivo quando il lavoratore manifesti un atteggiamento negligente protratto nel tempo e non modificato a seguito dei richiami dei suoi superiori.

(sentenza della Cassazione Civile del 1 dicembre 2010, nr. 24361).



# Pressioni Commerciali..... ma non solo !

Nel contratto di lavoro subordinato il lavoratore **“NON E’ OBBLIGATO AL RAGGIUNGIMENTO DI UN RISULTATO INDIVIDUALE”**, ma all'esplicazione delle proprie energie nei modi e nei tempi stabiliti dal CCNL; ne consegue che il datore di lavoro che intenda utilizzare l'insufficienza della prestazione lavorativa del singolo lavoratore con finalità sanzionatorie (licenziamento per scarso rendimento) non può limitarsi a provare il mancato raggiungimento del risultato atteso, ma è onerato della dimostrazione di un colpevole inadempimento degli obblighi contrattuali da parte dello stesso.

**N.B.: in sostanza è il datore di lavoro a dover fornire la prova dello scarso rendimento del dipendente e il “nesso eziologico” (c.d. nesso causale) è difficilmente sostenibile ed argomentabile in giudizio.**

## **COSA SI INTENDE PER STRESS LAVORO CORRELATO ?**

L'Inail (Istituto Nazionale Infortuni sul Lavoro) definisce lo Stress Lavoro Correlato come uno stress legato all'attività lavorativa che si manifesta quando le richieste dell'ambiente di lavoro superano le capacità del lavoratore di affrontarle o controllarle.

Non è considerato una malattia, ma può causare problemi di salute psichica e/o fisica se si manifesta con intensità e perdura nel tempo.

# Pressioni Commerciali..... ma non solo !

## **COSA SI INTENDE PER STRESS**

Lo stress è una reazione che si manifesta quando una persona percepisce uno squilibrio tra le sollecitazioni ricevute e le risorse a sua disposizione.

Si tratta, precisamente, di una sindrome generale di adattamento (SGA) atta a ristabilire un nuovo equilibrio interno, in seguito a stimoli più o meno violenti (stressors).

## **EUSTRESS E DISTRESS**

Lo stress positivo si definisce eustress. E' lo stress che ci aiuta a trovare una motivazione, a migliorare la nostra produttività e a raggiungere i nostri obiettivi.

È probabile che una persona che si sente sicura delle proprie capacità sperimenti uno stress positivo. Se invece percepisce una situazione di minaccia e di angoscia, allora proverà uno stress negativo, il distress, accompagnato da sintomi psicofisici come insonnia e/o mal di testa. L'eustress è faticoso ed esigente con il soggetto e con l'ambiente, è più positivo perché ci si vede sempre capaci di fare tutto e si prevede la possibilità di raggiungere la meta. Ma va monitorato perché, come ogni cosa, quando è in eccesso è inappropriata.

Con il distress viene fuori la versione più negativa di noi stessi. Fin dall'inizio mettiamo in discussione la possibilità di riuscire a portare a termine un obiettivo e le nostre capacità, e così emerge il "non lo faccio così evito i problemi"

# Pressioni Commerciali..... ma non solo !

## QUALI SONO LE CARATTERISTICHE DI EUSTRESS E DISTRESS

Ecco le principali caratteristiche per riconoscere eustress e distress:

- ▶ **Stress positivo (eustress)**
- ▶ Genera attenzione ed emozione
- ▶ Aumenta la produttività
- ▶ Amplifica la consapevolezza di sé
- ▶ Durata a breve termine
- ▶ **Stress negativo (angoscia)**
- ▶ Genera preoccupazione, ansia e sentimenti negativi
- ▶ Comporta problemi e disagi a livello psicofisico
- ▶ Diminuisce la produttività e le nostre capacità di reagire
- ▶ Durata a lungo termine



# Pressioni Commerciali..... ma non solo !

## L'EUSTRESS PUO' DIVENTARE DISTRESS ? E VICEVERSA?

Lo **stress** quindi può essere **buono o cattivo**, dipende da che punto di vista affrontiamo la situazione; se in un primo momento non ci è chiaro ciò che ci si presenta davanti, allora si genera distress, che però con una riformulazione temporanea può diventare un "perché no, andiamoci", e quindi eustress. Allo stesso modo, quando di primo acchito affrontiamo un'attività con entusiasmo, può assalirci il dubbio, e passiamo dall'eustress al distress. Ci succede più spesso di quanto immaginiamo; la doppia componente stress buono/cattivo c'è sempre, ed è proprio grazie a questa dicotomia che possiamo **cambiare il nostro approccio e raggiungere i nostri obiettivi.** Ogni personalità ha chiare componenti legate maggiormente all'eustress o al distress, ma un gran peso ce l'ha anche l'atteggiamento con cui vengono affrontate le singole situazioni. **N.B. : Ci sono persone più inclini a soffrire distress o eustress.**

Ad esempio, un perfezionista esigente può iniziare a sentirsi stressato a seconda delle circostanze, ma tale perfezione può portarlo a subire momenti di angoscia durante il processo più a causa della sua tendenza all'autopunizione che per le sue capacità. Le persone che invece affrontano la vita e si adattano in modo positivo tendono a controllare meglio i propri livelli di stress e a concentrarsi su di esso come un semplice gioco. Essere in grado di accettare le sconfitte e imparare da esse è fondamentale per la gestione dello stress in futuro e a lungo termine.



# Pressioni Commerciali..... ma non solo !

## QUADRO NORMATIVO STRESS LAVORO CORRELATO

Ecco le principali fonti normative in materia :

- ▶ **Accordo Europeo sullo stress nei luoghi di lavoro del 08/10/2004** recepito in Italia dall'**Accordo Interconfederale del 09/06/2008**, che pone l'attenzione sullo stress come possibile fattore di rischio, ne precisa la definizione e rimarca la necessità di un percorso specifico di valutazione/gestione del rischio stress lavoro correlato pienamente integrato nel generale processo di valutazione dei rischi.
- ▶ **D.Lgs 81/08** (Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro) **articolo 28** secondo il quale la valutazione dei rischi deve riguardare tutti i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti i gruppi di lavoro esposti a rischi particolari, tra cui anche quello collegato allo stress lavoro correlato, secondo i contenuti dell'Accordo Europeo del 08/10/2004.

## STRESS LAVORO CORRELATO: QUALI OBBLIGHI PER POSTE ITALIANE ?

Come tutte le aziende anche Poste Italiane a seguito del TU 81/08 **DEVE** (**N.B. : è obbligatorio !**) effettuare la rilevazione di questo rischio nel DVR (Documento di Valutazione del Rischio), valutando i seguenti 3 fattori :

- a) eventi sentinella;
- b) fattori contenuto lavoro;
- c) fattori contesto lavoro.

# Pressioni Commerciali..... ma non solo !

## QUALI SONO I PRINCIPALI EVENTI SENTINELLA ?

Gli **eventi sentinella** sono indicatori aziendali, definiti e declinati dall'Osservatorio Nazionale dell'INAIL, di possibili effetti diretti ed indiretti dello stress lavoro correlato.

Per quanto riguarda il **periodo di osservazione** dell'andamento degli eventi sentinella generalmente è indicato su un **triennio**. Nelle piccole aziende dato che l'accadimento e la frequenza degli eventi sentinella nel triennio possono essere difficilmente leggibili, può essere allungato il periodo di osservazione (quinquennale o decennale) per rendere maggiormente leggibile e verificabile l'andamento

Gli eventi sentinella sono raggruppati in tre categorie:

- ▶ **sanitari**, quali assenze per malattia, infortuni sul lavoro e richieste visite da parte dei lavoratori al Medico Competente;
- ▶ **amministrativi**, provenienti dalle strutture di gestione del personale (Risorse Umane), come turn-over, trasferimenti e cambi di mansione;
- ▶ **legali**, quali contenziosi formali e non, provvedimenti disciplinari, etc. etc.

# Pressioni Commerciali..... ma non solo !

## FATTORI CONTENUTO LAVORO

- ▶ ambiente di lavoro;
- ▶ attrezzature di lavoro;
- ▶ carichi e ritmi di lavoro;
- ▶ orari e ritmi di lavoro;
- ▶ corrispondenza fra le competenze possedute e i requisiti professionali richiesti.

## FATTORI CONTESTO LAVORO

- ▶ autonomia decisionale;
- ▶ conflitti interpersonali sul posto/luogo di lavoro;
- ▶ evoluzione e sviluppo della carriera;
- ▶ comunicazione interna (verbale e non verbale).

# Pressioni Commerciali..... ma non solo !

## CONTENUTI DELL'ACCORDO QUADRO EUROPEO DEL 08/10/2004 COME SI CARATTERIZZA LO STRESS ?

### ▶ dimensione individuale:

- a) individui diversi possono reagire in maniera differente alla stessa situazione;
- b) lo stesso individuo può, in momenti diversi della propria vita lavorativa, reagire in maniera differente a situazioni simili;
- c) nella valutazione dello stress è importante considerare le diversità che caratterizzano i singoli lavoratori

### ▶ correlazione negativa esposizione-efficienza:

Lo stress non è una malattia ma vivere una situazione di stress in maniera prolungata può interferire sull'efficienza lavorativa e causare problemi alla salute fisica e psichica.

### ▶ carattere polifattoriale:

Numerosi fattori esterni all'ambiente di lavoro possono condurre e generare un calo della prestazione lavorativa. Non tutte le manifestazioni di stress sul lavoro sono conseguenza diretta del lavoro stesso.



# Pressioni Commerciali..... ma non solo !

## CONTENUTI DELL'ACCORDO QUADRO EUROPEO DEL 08/10/2004

### LO STRESS PUO' ESSERE CONSIDERATO COME :

- ▶ **rischio ubiquitario:** può cioè riguardare qualsiasi luogo di lavoro ed ogni lavoratore, indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda e dalla mansione svolta;
- ▶ **rischio diffuso ma non necessario:** non tutti i luoghi di lavoro e non tutti i lavoratori ne sono necessariamente interessati;
- ▶ **convenienza:** affrontare e ridurre il problema dello stress sul lavoro può portare ad un miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro, con conseguenti benefici economico-sociali anche per l'azienda.

### OBIETTIVI DELL'ACCORDO QUADRO EUROPEO DEL 08/10/2004

- ▶ **promuovere la crescita di consapevolezza da parte del datore di lavoro e dei lavoratori** alzando l'attenzione sui segnali che potrebbero denotare problemi di stress lavoro correlato;
- ▶ **offrire ai datori di lavoro e ai lavoratori un modello che consenta di individuare, prevenire e gestire i problemi di stress da lavoro correlato.**



# Pressioni Commerciali..... ma non solo !



**RIUNIONE O.P.N. (ORGANISMO PARITETICO NAZIONALE)  
per la Salute e la Sicurezza nei Luoghi di Lavoro (30 novembre 2022)**

## **Aggiornamento D.V.R. (Documento di Valutazione Rischi) da Stress Lavoro Correlato.**

In coerenza con quanto fatto per l'aggiornamento della valutazione specifica da Stress Lavoro Correlato (SLC) nell'anno 2018 e per l'implementazione delle conseguenti azioni di rimedio, anche durante tutto l'iter del nuovo aggiornamento è stato istituito un **Tavolo permanente sullo Stress Lavoro Correlato (TSLC)** che presiederà a tutte le attività per l'organizzazione della valutazione e per individuare misure generali per la riduzione e controllo del rischio.

In particolare, la costituzione del tavolo è stata dettata dalla volontà di coinvolgere nella valutazione e gestione del rischio l'Azienda nel suo complesso, in considerazione delle dimensioni e articolazione della stessa.

Il TSLC è composto da rappresentanti delle seguenti strutture:

- TA (\*)/GCSL (\*\*)/SPPA (\*\*\*) (*Coordinatore del Tavolo*);
  - RUO di Corporate, MP, PCL, BP, DTO e MIPA;
  - RUO/RI/NL;
  - Il Medico Coordinatore Centrale
- (\*) *Tutela Aziendale*, (\*\*) *Gestione Centrale Sicurezza sul Lavoro*,  
(\*\*\*) *Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale*



# Pressioni Commerciali..... ma non solo !

Il tavolo provvederà alla messa a punto dei Gruppi Omogenei, delle azioni necessarie alla valutazione del rischio nelle varie fasi, prevedendo nei tempi di realizzazione, l'individuazione degli interventi correttivi di mitigazione del rischio e le eventuali, ulteriori, misure di tutela ad integrazione del DVR.

**I Gruppi Omogenei (GO) di lavoratori sono stati rivisti** allo scopo di assicurare l'omogeneità di esposizione riconducibile a fattori potenzialmente stressogeni e la possibilità di interpretare correttamente gli andamenti degli eventi sentinella, attraverso un dimensionamento dei GO quanto più adeguato per avere una base di riferimento statisticamente congrua.

In ciascuna regione saranno costituiti Team di lavoratori (con modalità che garantiscono la casualità dell'estrazione) delle varie unità produttive (Team regionali) ai fini della compilazione della check list INAIL.

**N. B.:** un lavoratore ogni 350 e comunque almeno 1 in caso di GO inferiori a 350 lavoratori, fino a un massimo di 776 risorse.

Gli RR.LL.SS. avranno la possibilità di presenziare, in qualità di osservatori, alla compilazione della check list dei vari Team regionali.



# Pressioni Commerciali..... ma non solo !

L'obiettivo è di concludere la fase operativa della nuova valutazione oggettiva entro il mese di **luglio 2023**, con la compilazione delle check list INAIL per **il rilevamento dei fattori di contesto e contenuto del lavoro** da parte dei Team regionali.

Alla **conclusione** del predetto rilevamento si procederà a trascrivere i risultati su appositi fogli di calcolo, per predisporre un quadro riassuntivo dei risultati e delle eventuali criticità, **associando anche gli andamenti degli eventi sentinella dell'ultimo triennio**, consolidato per ciascun Gruppo Omogeneo a livello regionale, ai fini del calcolo del livello di rischio.



# Pressioni Commerciali..... ma non solo !

## STRESS LAVORO CORRELATO E DANNO BIOLOGICO

Nel momento in cui pregiudica la normale esistenza del dipendente, lo stress da lavoro correlato entra a far parte della **categoria del danno non patrimoniale**.

Il danno non patrimoniale fa riferimento agli effetti negativi subiti dal cittadino conseguentemente ad un fatto illecito, che possono essere sia di matrice morale, sia esistenziale che biologica.

Queste tipologie di danni sono caratterizzate principalmente per il fatto che, **a differenza dei danni patrimoniali, non danno automatico diritto al risarcimento**.

A tal proposito, infatti, all'art. 2059 il Codice Civile afferma che “il danno non patrimoniale deve essere risarcito solo nei casi determinati dalla legge”.

### **Quando allora il dipendente può chiedere il risarcimento?**

In base alla sentenza della Cassazione nr. 1185/2017, sulla scia dell'orientamento della Giurisprudenza, viene affermato che **il danno non patrimoniale dà diritto al risarcimento**:

- a) quando il fatto illecito sia configurabile come reato;
- b) quando il risarcimento venga espressamente previsto “anche al di fuori dell'ipotesi di reato”;
- c) quando l'illecito abbia violato gravemente “diritti inviolabili della persona”, sanciti dalla Costituzione.



# Pressioni Commerciali..... ma non solo !

## ESEMPIO DI DANNO BIOLOGICO RISARCIBILE

Se il lavoratore, su richiesta del suo datore di lavoro, svolge un numero rilevante e continuativo di ore di straordinario, e per tale ragione, viene colpito da stress psicofisico, ha diritto al risarcimento del danno biologico.

L'entità del risarcimento, tuttavia, non può essere determinata dal giudice sulla base dei dati forniti dalle parti in giudizio, ma deve essere stabilita dal Medico Legale (\*).

(\*). Sentenza della Corte di Cassazione nr. 5437 del 8 marzo 2011.

Nello specifico del caso sopracitato gli Ermellini hanno ribadito come le violazioni dei cosiddetti diritti inviolabili della persona, sanciti dalla Costituzione, vanno però individuate caso per caso dal giudice, il quale sarà tenuto a discriminare tra semplici “pregiudizi” (**disagi non risarcibili**) e **danni che invece devono essere risarciti**.

Se vuole ottenere giustizia, quindi, il dipendente dovrà fornire prove precise, vale a dire dimostrare le lesioni subite alla sua salute psicofisica con idonea certificazione medica.

# Pressioni Commerciali..... ma non solo !

CONCLUDENDO.....

## Opzione 1

*IL CORAGGIO, UNO, SE NON CE L'HA,  
MICA SE LO PUÒ DARE  
(DON ABBONDIO CAPITOLO XXV DE  
«I PROMESSI SPOSI»)*

## Opzione 2

*NON È PERCHÉ LE COSE SONO DIFFICILI CHE  
NON OSIAMO, È PERCHÉ NON OSIAMO CHE  
SONO DIFFICILI.  
(LUCIO ANNEO SENECA)*