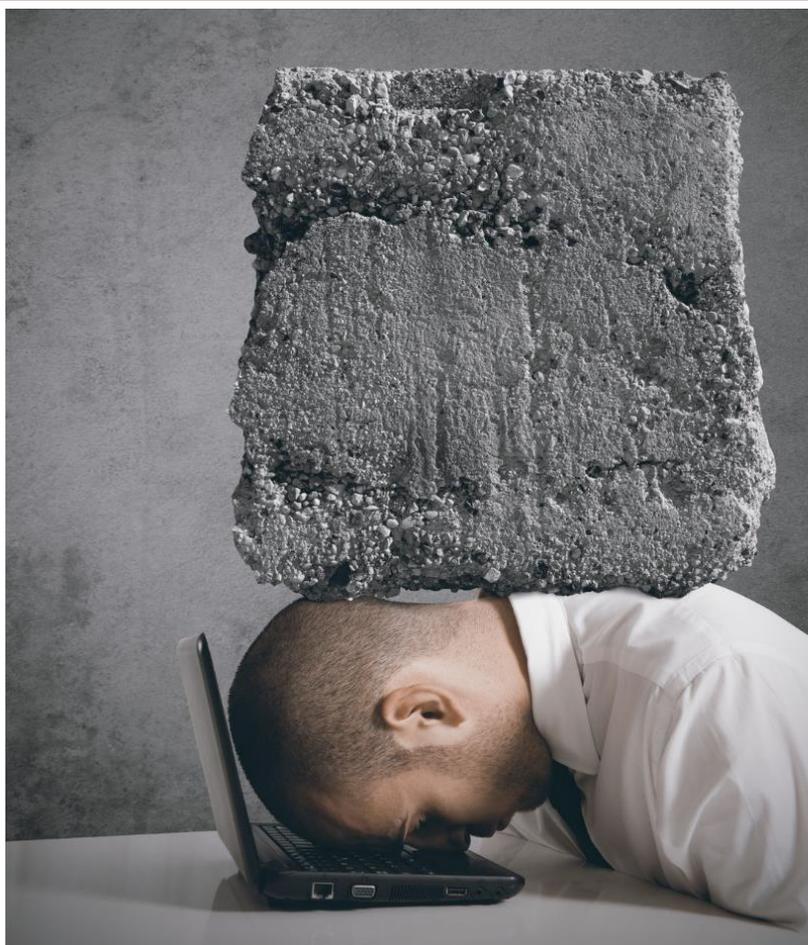


Marzo 2015

PRESSIONI COMMERCIALI

“Aspetti sindacali, legali e di stress lavoro correlato”



Grazie al prezioso lavoro della Fabi UniCredit di Reggio Emilia, Vi inviamo il presente documento che raccoglie il contributo, dagli incontri sul territorio e dall'Assemblea dei Bancari,

dei Relatori :

Dott.ssa Enrica Crespi

AUSL Reggio Emilia -Servizio Prevenzione
Sicurezza Ambienti di Lavoro

Avv.to Paolo Berti

Foro di Torino

Avv.to Bruno Pezzarossi

Foro di Reggio Emilia

Segreteria di Coordinamento

Fabi

Gruppo Unicredit

SOMMARIO

Pressioni commerciali

Perché parlarne?.....pag. 3

Il punto di vista della FABI UniCreditpag. 3

Cosa ne dice il medico del lavoro:

Stress lavoro correlato: conoscerlo per riconoscerlo.....pag. 4

Gli obblighi del datore di lavoro:

Valutazione dello stress lavoro correlatopag. 6

Sorveglianza sanitaria.....pag. 7

Servizio Prevenzione Sicurezza Ambienti di Lavoro (SPSAL).....pag. 9

Cosa ne dice l'avvocato:

A quali norme fare riferimento.....pag. 9

Conclusioni.....pag. 12



PRESSIONI COMMERCIALI

Perché parlarne?



Il punto di vista della FABI UniCredit

Nelle numerose ristrutturazioni in atto, tese a realizzare nuovi modelli organizzativi attraverso i quali combattere la forte diminuzione di redditività, diverse banche proclamano la **centralità del cliente** quale elemento fondante ed essenziale. Nei fatti continuano però ad agire seguendo strategie improntate in maniera determinante alla **centralità del profitto**.

Il perdurare della crisi amplifica il fenomeno, tanto che le attività imposte dalle normative a tutela del cliente vengono spesso interpretate più come mere incombenze burocratiche piuttosto che come l'obbligo a modificare nella sostanza il proprio *modus operandi*.

Il **sistema incentivante** rimane lo strumento attraverso il quale assegnare, monitorare e sollecitare l'attività commerciale.

Non è però trasparente (le banche sono le uniche detentrici dei dati e delle matrici di calcolo), gli obiettivi sono spesso modificati in corso d'opera e la sensazione è che vengano spesso calcolati più sulla scorta di ciò che si *deve* guadagnare piuttosto che di ciò che sarebbe realmente sostenibile.

L'ossessione per il raggiungimento del risultato pervade l'attività del *management* a



tutti i livelli e ne consegue un monitoraggio continuo dell'attività degli addetti, spesso insostenibile per chi lo subisce.

Tutto ciò costringe gli operatori ad un equilibrio delicato tra rispetto delle norme e raggiungimento del risultato, nella consapevolezza, tra l'altro, di doversene assumere in prima persona i rischi e le responsabilità.

Le banche negano di attuare indebite pressioni commerciali e definiscono le proprie attività in tal senso come normale monitoraggio e pianificazione del lavoro. Se poste di fronte all'evidenza di comportamenti censurabili, li attribuiscono **all'iniziativa del singolo manager**.

Affrontare il problema in una discussione che coinvolga i colleghi e le colleghe, analizzarne le implicazioni sindacali, legali e le possibili ripercussioni sulla salute dei lavoratori attraverso l'individuazione di eventuali elementi di stress lavoro correlato, sono gli obiettivi che la FABI di Reggio Emilia si è posta con questa iniziativa, che rappresenta un ulteriore passo concreto verso quel cambiamento non più rimandabile nel modo di fare banca.

COSA NE DICE IL MEDICO DEL LAVORO

Stress lavoro correlato: conoscerlo per riconoscerlo

Nonostante il termine **stress** sia spesso utilizzato per indicare delle situazioni negative, in realtà definisce una reazione di attivazione corpo/mente che favorisce l'adattamento a un cambiamento fisico o psichico che turba l'equilibrio della persona. La risposta adattativa dell'organismo si articola in tre diverse fasi:

- **allarme** (l'organismo percepisce la minaccia e si prepara ad affrontare il pericolo)
- **resistenza** (l'organismo concentra ogni attività per conservare l'equilibrio)
- **esaurimento** (dopo un'esposizione prolungata ad una situazione di rischio o ad un evento particolarmente intenso, le riserve di energia dell'organismo si esauriscono).

Lo stress può divenire una situazione patogena se lo *stressor* (cioè lo stimolo, o *agente* che causa stress) agisce con particolare intensità e per periodi di tempo sufficientemente lunghi.



Lo **stress lavoro correlato** è "un insieme di reazioni fisiche ed emotive dannose che si manifesta quando le richieste poste dal lavoro non sono commisurate alle capacità, risorse o esigenze del lavoratore". (Niosh 1999).

A differenza dagli altri rischi tipici degli ambienti di lavoro - che dipendono dall'*agente* (es. il rumore) - lo stress lavoro correlato ha due variabili fondamentali:

- il lavoro
- la persona



Ciò comporta che, a fronte dei medesimi elementi dannosi imputabili alla variabile lavoro, la sintomatologia dipenda anche dalla persona stessa e dalle sue caratteristiche, quali ad esempio (ma non solo) età, personalità, stili di vita, formazione professionale. Uno stesso fattore di rischio può quindi provocare stress ad un lavoratore e non provocarlo ad un altro, mentre, ad una stessa persona, la stessa condizione di stress può provocare reazioni diverse nel corso del tempo.

L'Unione Europea ha rilevato che lo stress riguarda il 22% dei lavoratori dei 27 Stati dell'UE (2006), percentuale che in Italia sale al 27%. I fattori che hanno portato a un'incidenza più elevata del fenomeno nel nostro Paese vengono individuati nei radicali cambiamenti avvenuti nel mondo del lavoro, principalmente il passaggio dalla società agricolo-industriale al terziario avanzato, l'introduzione massiccia di nuove tecnologie (*telework*, *e-commerce*), la globalizzazione dei mercati, la flessibilità degli orari di vita e di lavoro (cd società delle 24 ore), l'introduzione sempre più frequente di nuove tipologie di contratti di lavoro (precari), l'invecchiamento della popolazione.

Gli effetti sull'individuo dello stress (sia inteso in senso generale che "da lavoro correlato") sono molteplici e determinano diversi tipi di manifestazioni:

- **emotive** (ansia, depressione ecc.)
- **cognitive** (deficit della memoria, disattenzione ecc.)
- **comportamentali** (aumento del consumo di sigarette, di alcoolici, disturbi del comportamento alimentare ecc.)
- **patologiche** (disturbi cronici del sonno, patologie cardiovascolari, cutanee, gastrointestinali, disturbi di tipo immunitario, neoplasie, disturbi di tipo muscolo-scheletrico. Anche la condizione estrema del *burn out*¹, inizialmente messa in relazione solo alle cosiddette *professioni d'aiuto* - ad esempio medici ed infermieri - può colpire il singolo in relazione ad *ogni* tipo di organizzazione del lavoro).



¹ *Burn out*: quadro sintomatologico individuale conseguente a stress occupazionale prolungato caratterizzato da progressivo ritiro dalla vita relazionale organizzativa, distacco e disaffezione accompagnata da sviluppo di sindromi organiche e funzionali

Gli obblighi del datore di lavoro

Valutazione dello stress lavoro correlato



I costi dello stress lavoro correlato sono altissimi. Si valuta che siano da attribuirsi ad esso almeno il 50% delle giornate di lavoro perse in un anno. Inoltre, a causa dello stress, aumentano gli infortuni, gli errori e si riduce la produttività. È stato calcolato che nell'Unione Europea lo stress lavoro correlato - tra costi diretti e indiretti - comporti un onere stimabile in 20 milioni di euro all'anno.

Da queste considerazioni e dall'obiettivo di aumentare la sicurezza e la salute negli ambienti di lavoro deriva l'introduzione, a partire dal 1/1/2011, dell'obbligo per il datore di lavoro di valutare *tutti* i rischi con la conseguente elaborazione del Documento della Valutazione dei Rischi, attraverso un "approccio, terapeutico al sistema organizzato", tale, cioè, da apportare miglioramenti all'organizzazione del lavoro

in grado di generare anche un maggior benessere individuale.

La principale normativa di riferimento è il **decreto legislativo 81/2008** che stabilisce sia l'obbligo per il datore di lavoro di effettuare la valutazione dei rischi, sia l'obbligo di informazione, formazione ed addestramento dei lavoratori rispetto a tali argomenti. Da sottolineare che le inadempienze rispetto a tali obblighi hanno per il datore di lavoro rilevanza penale.

L'articolo 28 del decreto legislativo 81/2008 sancisce per la prima volta, in ottemperanza ai contenuti dell'accordo Europeo dell'8 ottobre 2004 stipulato tra associazioni datoriali e sindacali, che tra i rischi oggetto della valutazione *deve* essere considerato anche quello derivante dallo stress lavoro correlato.

E' opportuno ricordare che **l'Accordo Europeo del 2004** si pone la finalità di migliorare la consapevolezza e la comprensione dello stress da lavoro correlato da parte dei datori di lavoro, dei lavoratori e dei loro rappresentanti e di offrire un modello che consenta di individuare e prevenire o gestire i problemi di stress da lavoro, ma **NON** riguarda né la violenza, né la sopraffazione sul lavoro né lo stress post-traumatico, di conseguenza **NON** riguarda il mobbing, per il quale esiste uno specifico e diverso accordo a livello europeo non ancora recepito nella normativa italiana. E' interessante però notare che, esaminando un ambiente di lavoro dove l'organizzazione non è corretta, sarà più facile lo sviluppo di condizioni di stress da lavoro correlato causate anche da un più alta presenza di situazioni di mobbing.

La Valutazione dei Rischi da parte del datore di lavoro deve essere effettuata secondo le indicazioni fornite dalla Commissione Consultiva Permanente per la Salute e la Sicurezza del Lavoro, attraverso un percorso minimo composto da due fasi:

- **valutazione preliminare** (obbligatoria), attraverso la quale il datore di lavoro, il responsabile servizio prevenzione e protezione, il medico competente e lo staff individuato dal datore di lavoro (in particolar modo sentiti i lavoratori e/o i loro rappresentanti per la sicurezza), prendono in esame indicatori oggettivi



e verificabili, i cosiddetti *fattori sentinella*, relativi sia al contenuto del lavoro che ai fattori di contesto. Tra i fattori relativi al contenuto del lavoro vanno annoverati ad esempio il *turn over* frequente, un elevato numero di assenze per malattia e ripetute richieste di visite con il medico competente; tra i secondi vanno annoverati, sempre a titolo esemplificativo, la scarsa comunicazione interna, i bassi livelli di sostegno per la risoluzione dei problemi e per lo sviluppo personale, la mancanza di definizione degli obiettivi organizzativi, l'ambiguità e il conflitto nel ruolo, l'incertezza nello sviluppo della carriera, le difficoltà di conciliazione tra i tempi di vita e quelli di lavoro. Nel caso in cui dalla valutazione preliminare emergano bassi livelli di rischio il datore di lavoro non dovrà attuare correttivi ma sarà tenuto comunque ad un monitoraggio nel tempo; nel caso in cui invece emergano elementi di rischio di valore medio o alto, il datore di lavoro dovrà applicare idonee misure e correttivi per ridurli.

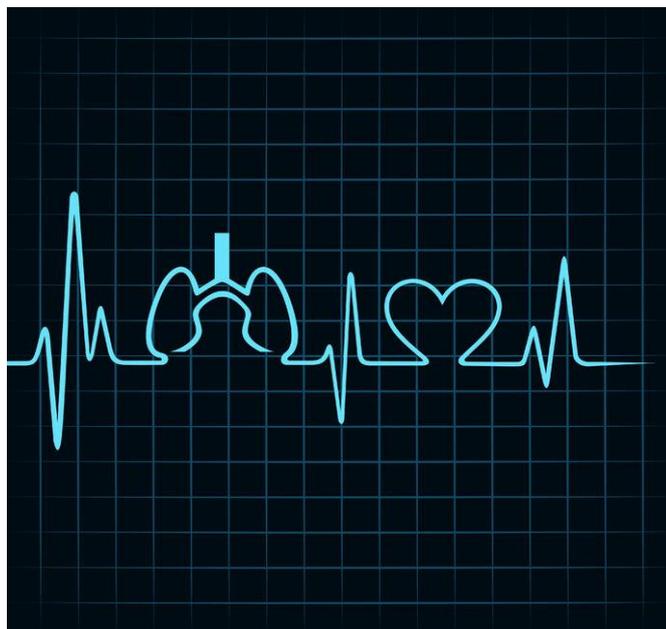
- **valutazione approfondita**, che il datore di lavoro deve porre in essere se dall'applicazione di dette misure e di correttivi non si ottenesse un miglioramento. A differenza della prima fase, che esamina contenuti oggettivi, la valutazione approfondita è legata alla percezione soggettiva, per individuare con maggior precisione la natura del rischio così da definire le priorità ed intraprendere ulteriori interventi. La valutazione approfondita viene condotta attraverso strumenti quali questionari, focus group, interviste semi-strutturate. Nell'utilizzo di tali strumenti le aziende devono avvalersi di professionalità specifiche ed esperte nelle tecniche adottate. È significativo sottolineare che tali indagini non sono atte a definire quanto il singolo lavoratore sia stressato ma piuttosto quanto, secondo i singoli lavoratori, siano presenti in azienda gli elementi di contesto e di contenuto che possono determinare stress .

Sorveglianza sanitaria

Sempre Il decreto legislativo 81/2008 prevede l'istituzione della **sorveglianza sanitaria**, definita come un "insieme di atti medici finalizzati alla tutela dello stato di salute e sicurezza dei lavoratori, in relazione all'ambiente di lavoro, ai fattori di rischio professionali e alle modalità di svolgimento dell'attività lavorativa. "La sorveglianza sanitaria è effettuata dal medico competente **nei casi previsti dalla normativa vigente o qualora il lavoratore ne faccia richiesta e la stessa sia ritenuta dal medico competente correlata ai rischi lavorativi.**

Occorre evidenziare che con la visita il medico competente esprimerà un giudizio di **idoneità** del lavoratore al ruolo ricoperto. Copia di tale giudizio, rilasciato per iscritto, verrà consegnata sia al lavoratore che al datore di lavoro. Avverso il giudizio del medico competente il lavoratore potrà ricorrere entro **30 giorni** rivolgendosi al Servizio Prevenzione Sicurezza Ambienti di Lavoro.

Va sottolineato che per quanto riguarda lo stress lavoro correlato, la normativa **non** prevede uno specifico obbligo di sorveglianza sanitaria, ma piuttosto quello di valutazione, gestione, prevenzione.



Quando esiste stress lavoro correlato, infatti, **non è tanto la persona ad essere malata quanto piuttosto l'organizzazione** ed è partendo da questo presupposto che si ritiene di privilegiare gli interventi proprio sull'organizzazione stessa del lavoro.

E' importante segnalare che la denuncia delle **malattie professionali** è obbligatoria per **ogni** medico che ne riconosca l'esistenza. L'elenco di quelle che sono considerate malattie professionali è approvato tramite decreto ministeriale. Poiché le patologie da stress lavoro correlato non sono previste nelle tabelle ministeriali, l'onere della prova è totalmente a carico del lavoratore.

La lista approvata dal Ministero del Lavoro indica soltanto **due** malattie, inserite tra l'altro nell'elenco di quelle la cui origine lavorativa è di limitata probabilità, che possono essere ricondotte a disfunzioni dell'organizzazione del lavoro e purché in presenza di condizioni di **oggettiva costrittività organizzativa (*)**:

- **disturbo dell'adattamento cronico da stress** (ansia, depressione, reazione mista, alterazione della condotta, disturbi emozionali e disturbi somatiformi);

- **disturbo post traumatico da stress** (rivivere la situazione traumatica, evitamento, incubi notturni, ipervigilanza)

(*) Elenco delle "costrittività organizzative"

- Marginalizzazione dell'attività lavorativa
- Svuotamento delle mansioni
- Mancata assegnazione dei compiti lavorativi con inattività forzata
- Mancata assegnazione degli strumenti di lavoro
- Ripetuti trasferimenti ingiustificati
- Prolungata attribuzione di compiti dequalificanti rispetto al profilo professionale posseduto
- Prolungata attribuzione di compiti esorbitanti o eccessivi anche in relazione a eventuali condizioni di handicap psico-fisici
- Impedimento sistematico e strutturale all'accesso a notizie
- Inadeguatezza strutturale e sistematica delle informazioni inerenti l'ordinaria attività di lavoro
- Esclusione reiterata del lavoratore rispetto a iniziative formative, di riqualificazione e aggiornamento professionale
- Esercizio esasperato ed eccessivo di forme di controllo



In caso di malattia professionale, gli **adempimenti medico-legali obbligatori** (e non solo per il medico competente ma per qualunque medico riscontri una tale patologia) sono i seguenti:

- **primo certificato medico di malattia professionale**, da inviare all'INAIL per ottenere il risarcimento;

- **denuncia di malattia professionale** che ha uno scopo statistico/epidemiologico. Viene inviato all'INAIL e al Servizio Prevenzione Sicurezza Ambienti di Lavoro per un monitoraggio delle malattie e per determinare le conseguenti azioni in termini di vigilanza.

In caso di malattia professionale **grave** (almeno 40 gg di assenza dal lavoro) il referto deve essere inviato anche alla Procura ed assume rilevanza nella valutazione della responsabilità penale del datore di lavoro per l'insorgenza della patologia nel lavoratore.

Servizio Prevenzione Sicurezza Ambienti di Lavoro (SPSAL)

Ad oggi non sono ancora stati attivati sul rischio da stress lavoro correlato né piani mirati d'intervento né specifiche indicazioni operative per gli organi di vigilanza. I pur numerosi piani in essere, decisi dalla Regione, riguardano infatti rischi di tipo diverso, quali ad esempio rischi da cancerogeni o da movimentazione di carichi. In sede di prima applicazione da parte dello SPSAL, il controllo sulla Valutazione del Rischio stress lavoro correlato è stato indirizzato prevalentemente **all'assistenza dei lavoratori** o, se necessario, dei datori di lavoro, oltre che alla verifica, nel caso di esposti della Procura, dell'effettiva attuazione di quanto previsto dal decreto legislativo 81/2008 nelle sedi delle aziende incriminate.

Dal prossimo anno, però, con un progetto del CCM (Centro Nazionale Prevenzione e Controllo Malattie, legato al Ministero del Lavoro e della Salute), è previsto per tutto il territorio nazionale un piano relativo al controllo specifico del rischio stress lavoro correlato. In Emilia Romagna saranno controllate su questo tema almeno 100 aziende.

E' evidente perciò che, per quanto di assoluto interesse, sull'argomento stress lavoro correlato gli addetti ai lavori si stano ancora confrontando e purtroppo il percorso di approfondimento e conseguentemente di intervento e prevenzione è ancora e del tutto *in itinere*.

COSA NE DICE L'AVVOCATO

A quali norme fare riferimento

Per esaminare il problema delle pressioni commerciali occorre innanzitutto ricordare **due obblighi fondamentali del lavoratore dipendente**.

L'articolo 2104 del Codice Civile sancisce che il **lavoratore deve**:

- **usare la diligenza** richiesta della prestazione dovuta dall'interesse dell'impresa e da quello superiore della produzione nazionale;
- **osservare le disposizioni** per l'esecuzione e per la disciplina del lavoro impartite dall'imprenditore e dai collaboratori di questi dai quali gerarchicamente dipende.

Tra le direttive impartite dal datore di lavoro può essere ricompreso anche il cosiddetto *budget*, che perciò l'azienda può legittimamente assegnare al lavoratore.

Tuttavia, tanto in dottrina quanto in giurisprudenza, è affermato in modo ormai inequivoco che il contratto di lavoro dipendente rappresenta per il lavoratore **UN'OBBLIGAZIONE DI MEZZI** (in base alla quale deve perciò mettere a disposizione del datore di lavoro le proprie energie lavorative per fornire un'attività resa secondo le proprie capacità professionali) e **NON UN'OBBLIGAZIONE DI RISULTATO**.

L'AZIENDA PUÒ PERCIÒ LEGITTIMAMENTE ASSEGNARE AL LAVORATORE UN BUDGET, MA NEL CONTENUTO DELLA PRESTAZIONE LAVORATIVA - che il lavoratore è tenuto ad effettuare con la dovuta diligenza e conformandosi alle direttive impartite dal datore di lavoro così come precedentemente sottolineato - **NON È RICOMPRESO L'OBBLIGO DI REALIZZARLO**.

La consapevolezza di questo primo elemento dovrebbe già fornire al lavoratore un valido strumento contro le pressioni commerciali finalizzate al raggiungimento del budget.



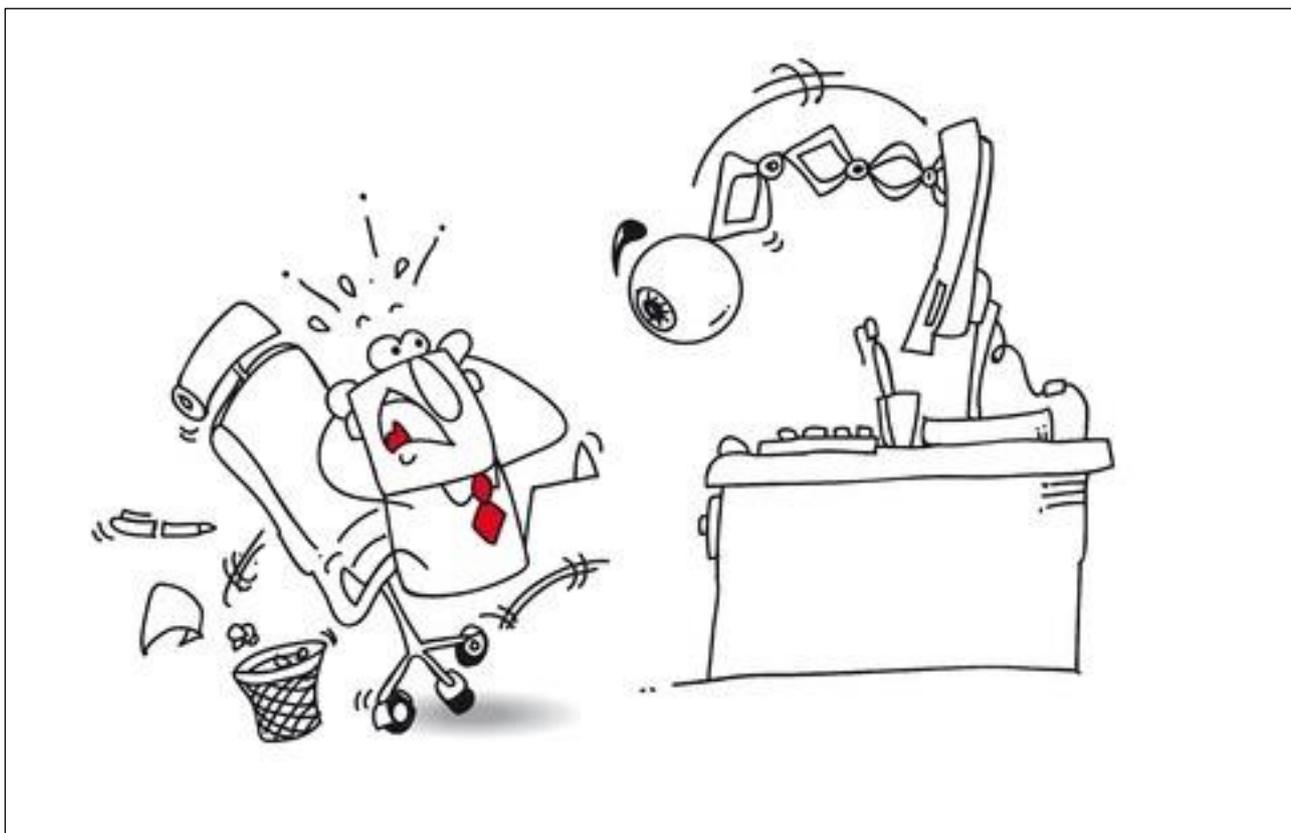
Rispetto a quelle situazioni nelle quali invece il lavoratore si sentisse spinto ad agire “borderline” rispetto ai principi di deontologia ed etica professionale può essere d’aiuto anche quanto disposto **dall’articolo 2087 del Codice Civile**: “l’imprenditore è tenuto ad adottare nell’esercizio dell’impresa 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**”.

Indurre il lavoratore a non rispettare i principi di deontologia ed etica professionale pur di raggiungere gli obiettivi di budget è chiaramente un comportamento che viola la predetta norma.

Vale la pena ricordare inoltre che il lavoratore che non opera nel pieno rispetto della **normativa** si espone - in caso di successiva controversia tra banca e cliente – anche (ma non solo, ovviamente) al rischio di essere **citato personalmente in giudizio** da parte di quest’ultimo, tanto in sede civile quanto penale. Questo può avvenire anche nei casi in cui il cliente non abbia alcun interesse a rivalersi sul dipendente in quanto, citandolo in giudizio, ha comunque l’indubbio vantaggio di impedirgli di testimoniare a favore della banca. Se poi il procedimento dovesse concludersi con la condanna in solido della banca e del lavoratore è chiaro che esiste, sempre e comunque, il rischio che il cliente agisca anche contro il lavoratore stesso.

La diffusione di statistiche nominative riportanti i risultati commerciali realizzati dal singolo lavoratore apre il tema del **controllo a distanza**. I controlli a distanza sono disciplinati **art. 4 dello Statuto dei Lavoratori** e sono da esso espressamente **VIETATI** nel caso siano finalizzati al controllo dell’attività lavorativa dei singoli lavoratori.

Sono invece consentiti quando finalizzati alla tutela del patrimonio aziendale e delle esigenze organizzative del datore di lavoro. Anche in questo secondo caso però, nell’ipotesi in cui tali controlli fossero suscettibili di consegnare al datore di lavoro la possibilità di controllare a distanza - e magari in modo occulto - i lavoratori, sono ammessi dalla normativa solo a condizione che siano regolamentati attraverso un accordo con la rappresentanza sindacale aziendale oppure, in mancanza di un tale accordo, che siano autorizzati dal servizio ispettivo presso la direzione territoriale dell’Ufficio del Lavoro.



Il CCNL offre ulteriori spunti riguardo ai problemi connessi alle pressioni commerciali quando sottolinea (art. 51) che “*gli anzidetti elementi (gli obiettivi, gli incentivi, i criteri) devono risultare **oggettivi e trasparenti*** “. Obiettivi continuamente modificati, poco chiari ed assegnati in maniera arbitraria non rispondono ovviamente ai requisiti contrattualmente previsti.

Può essere utile ricordare che ciò che viene comunemente chiamato *budget* non rappresenta un’invenzione recente. Si tratta piuttosto di un elemento conosciuto dalla normativa anche anteriormente al 1942 come **cottimo**. Il legislatore lo ha regolamentato attraverso il Codice Civile – del 1942, appunto - ritenendo il lavoro **maggiormente penoso per il dipendente in quelle situazioni nelle quali la prestazione lavorativa viene misurata**.

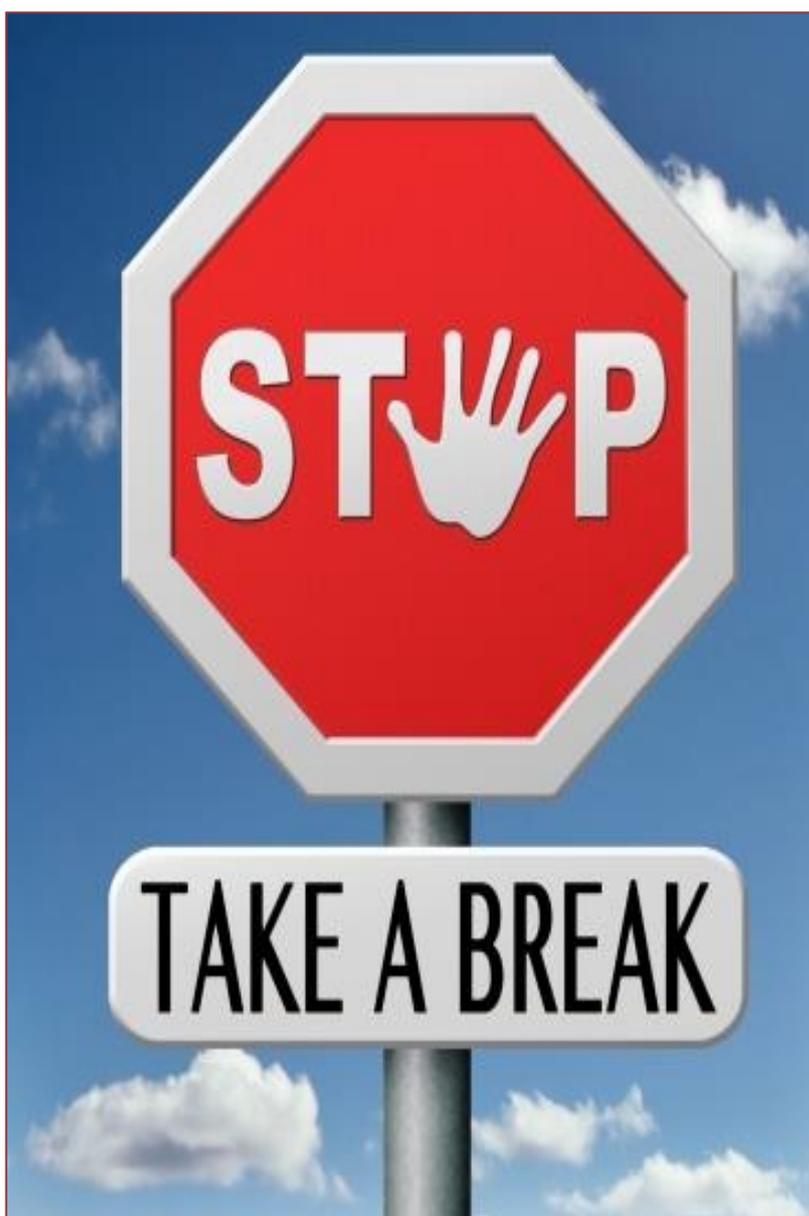
L’attenzione del legislatore del 1942 non deve perciò intendersi in funzione di possibili scenari futuri (quelli attuali, per i quali avrebbe dimostrato eccezionali capacità preveggenti) quanto piuttosto per le pregresse esperienze del **cottimo di squadra**.

PER CHIARIRE MEGLIO IL CONCETTO

Il cottimo: non si tratta di una forma di lavoro bensì di una forma di retribuzione. Il codice civile stabilisce che quando la prestazione lavorativa viene misurata **quantitativamente e qualitativamente** dal datore di lavoro si presuppone di diritto che il lavoro sia particolarmente penoso e quindi che il lavoratore debba essere retribuito *a cottimo*, cioè con un *surplus* retributivo che compensi la maggiore penosità della prestazione.

Nonostante di cottimo non si parli più se non in qualche remoto comparto produttivo, il principio sopravvive ogniqualvolta viene attuata la logica dello spostamento di una parte della *retribuzione fissa*, dovuta a fronte della prestazione normale del lavoratore, alla *retribuzione variabile*, che ne premia la *performance*.

Il cottimo di squadra: si ha quando il premio viene diviso per reparti. E’ la forma di cottimo che merita maggiore attenzione e la più pericolosa per il clima interno, in quanto, essendo il premio di squadra, consente alle aziende di indurre i lavoratori a controllarsi a vicenda.



CONCLUSIONI



L'attuale contesto, sia economico che politico, ha distolto l'attenzione generale **dal lavoro** per rivolgerla sempre più **alla produttività** delle aziende. Da questo cambiamento di prospettiva il rapporto di lavoro subordinato rischia di uscire fortemente snaturato e, nella pratica, può essere difficile per il *bancario* - tenuto tra l'altro a doveri di disciplina, dignità e moralità (art. 38 CCNL) ancora più stringenti rispetto alle altre categorie di lavoratori – riuscire a tenere sotto controllo le *spinte* aziendali che, sempre con maggiore determinazione, vanno verso una misurazione continua della prestazione lavorativa.

In un simile contesto la gestione del caso singolo resta una misura insufficiente e non evita il riproporsi del problema. Per un risultato significativo la risposta individuale dovrebbe perciò trasformarsi in **risposta collettiva** passando attraverso l'organizzazione sindacale.

Che fare, quindi?

La numerosità delle casistiche non consente una risposta univoca bensì una serie di indicazioni e suggerimenti che possono costituire il primo passo di un percorso comune da intraprendere.

Di seguito gli elementi principali emersi nel corso del dibattito:

- **Tenere** a mente che in alcuni casi si può (e forse si deve) dire di **NO**. Il rapporto di lavoro è un *contratto*, quindi l'una e l'altra parte sono portatrici di interessi che non devono necessariamente coincidere e possono anche confliggere. Costruire, a partire da questa consapevolezza, una prima linea di difesa personale ed individuale è il primo passo.
- **Non firmare** il budget per accettazione ma solo per presa visione. Con l'accettazione del budget l'azienda potrebbe infatti sostenere che vi siete obbligati a raggiungerlo.
- **Pretendere** che il budget, le richieste di prestazioni in surplus e tutte le sue eventuali variazioni siano dettagliate **per iscritto**, in funzione di quei principi di trasparenza e oggettività che anche il CCNL sancisce.
- **Documentare** (dove possibile e prestando comunque molta attenzione a non sottrarre o riprodurre materiale che deve rimanere segreto o che non è nella disponibilità dell'interessato) tutte le situazioni di comportamenti dei superiori che fossero in violazione delle norme contrattuali e/o di legge. In casi **estremi e di particolare gravità** (e solo in questi) registrare i colloqui, ricordando che le registrazioni sono ammesse (anche in giudizio) purché non vi siano coinvolti terzi.



- **Denunciare** per iscritto le disorganizzazioni del lavoro, coinvolgendo sempre anche le organizzazioni sindacali e facendosi assistere dal proprio sindacalista. Ricordiamoci che molti fattori di stress da lavoro correlato risiedono proprio nella cattiva organizzazione aziendale.
- **Impugnare** le eventuali sanzioni disciplinari con il supporto del sindacato e dei legali.
- **Rivolgersi** alle strutture mediche competenti (SPSAL) nel caso di insorgenza di patologie legate a fattori di stress lavoro correlato
- **Non temere** di agire in giudizio per il risarcimento dell'eventuale danno psico-fisico.
- **Agire** organizzativamente coinvolgendo il sindacato e ricordando sempre che

L'AZIONE COLLETTIVA RENDE IMPOSSIBILE LA REAZIONE RITORSIVA E DÀ COERENZA E FORZA ALLE INIZIATIVE.





Federazione Autonoma Bancari Italiani

**La Segreteria di Coordinamento Fabi del
Gruppo UniCredit esprime il proprio
ringraziamento, per il lavoro di cui sopra,
alla Segreteria Provinciale del SAB di
Reggio Emilia ed, in particolare, a
Maria Rosa Petrucci.**