

## A gentile richiesta

### Posso imporre alla dipendente epilettica una visita specialistica?

Una nostra dipendente è affetta da epilessia e alcune crisi epilettiche si sono manifestate sul lavoro. La collaboratrice, rifiutatasi in un primo tempo di farsi curare, ha poi consultato uno psicologo il quale, con un certificato, attesta la sua capacità lavorativa. Possiamo obbligarla a sottoporsi a una visita da uno specialista per questa patologia, a garanzia che la dipendente sia effettivamente abile al lavoro? Inoltre come dobbiamo comportarci per tutelare gli altri lavoratori che si sono spaventati e temono altre crisi? Questa situazione ci mette in difficoltà e vi chiediamo un aiuto per gestire al meglio.

Al momento dell'assunzione e durante il rapporto di lavoro, il datore di lavoro deve verificare che il lavoratore sia idoneo a eseguire l'attività per la quale è assunto. Secondo l'art. 328b CO, il datore di lavoro può però trattare dati concernenti il lavoratore soltanto in quanto si riferiscano all'idoneità lavorativa o siano necessari all'esecuzione del contratto di lavoro. Egli può pertanto raccogliere ed esigere informazioni sulla salute del dipendente correlate al posto di lavoro che contribuiscono a verificare l'idoneità di quest'ultimo sulla base di criteri oggettivi di valutazione. Quando occorre avviare una procedura di accertamento, il datore di lavoro non può tuttavia informarsi personal-

mente sullo stato di salute del candidato. Ha invece la possibilità di delegare questo compito al medico del dipendente o a un medico di fiducia. Questi sono autorizzati a trattare solo i dati relativi alla salute che servono a valutare l'idoneità del lavoratore. In seguito, comunicano al datore di lavoro se il candidato è idoneo o meno a ricoprire la funzione. Non possono divulgare diagnosi. Nel caso descritto è dunque senz'altro possibile richiedere alla dipendente che si sottoponga a visite specialistiche per verificare l'idoneità lavorativa. Il datore di lavoro ha pure un obbligo di rispettare e proteggere la sua personalità secondo l'art. 328 CO, e meglio deve avere il dovuto riguardo per la sua salute e vigilare alla salvaguardia della moralità. Deve pertanto accertarsi che la salute della dipendente non sia in pericolo eseguendo l'attività per cui è stata assunta e che non subisca rappresaglie dai colleghi a causa di questa patologia. Deve però pure rispettare e proteggere la personalità degli altri lavoratori secondo la stessa disposizione. Se queste crisi epilettiche creano disagio, spaventano i suoi colleghi e nota che ciò compromette il lavoro di quest'ultimi, il datore di lavoro deve intervenire e cercare di trovare delle soluzioni proporzionate per lo svolgimento dell'attività in seno alla ditta. Dottrina e giurisprudenza non precisano quali sia-

no le misure minime che il datore di lavoro deve intraprendere per proteggere la personalità dei lavoratori o come risolvere i conflitti che nascono sul posto di lavoro. Ciò che è tuttavia certo è che il datore di lavoro non può lasciare la situazione invariata e deve intervenire. Nel caso delle crisi epilettiche, il datore di lavoro deve quindi verificare che la patologia non comprometta direttamente e attualmente la capacità di lavorare o renda impossibile lo svolgimento delle mansioni della dipendente, come pure dei suoi colleghi. Deve inoltre verificare che questa patologia non perturbi il clima di lavoro o faccia nascere conflitti tra i lavoratori. Se ciò dovesse essere il caso, si consiglia di prevedere delle riunioni con i dipendenti toccati dal problema nelle quali discutere della situazione e cercare soluzioni adeguate, dando se necessario istruzioni appropriate. Il datore di lavoro deve fare tutto quanto è possibile e ragionevolmente esigibile da lui per gestire la situazione. Una gestione insufficiente del conflitto potrebbe infatti condurre a una violazione contrattuale da parte del datore di lavoro.

Prisca Quadroni Renella, avvocato

Protezione della personalità: Manuale 3.2.6  
 Protezione dei dati personali: Manuale 3.2.6.3

## Giurisprudenza

**Abusività della disdetta ordinaria di un lavoratore licenziato per sospetto furto**  
 Sentenza del Tribunale Federale 4A\_694/2015 del 4 maggio 2016

Nel 2013, un ospite di una casa per anziani di Losanna ha accusato del furto di 9 franchi un'ausiliaria di cure. Oltre a denunciare penalmente la dipendente, il datore di lavoro le ha notificato la disdetta ordinaria del contratto di lavoro, motivandola col sospetto furto.

Considerando ingiustificato il licenziamento, la dipendente, poi scagionata anche in ambito penale, ha formulato una richiesta di risarcimento per disdetta abusiva ai sensi dell'art. 336 cpv. 1 CO. Ribaltando il giudizio sfavorevole alla lavoratrice emesso dal Tribunale cantonale del Canton Vaud, il Tribunale Federale ha accolto il suo ricorso, riconoscendole un'indennità di CHF 19'000.- per disdetta abusiva, in virtù della grave lesione della personalità subita.

L'art. 336 cpv. 1 CO stabilisce che la disdetta ordinaria di un contratto di lavoro è abusiva quando sono realizzati gli ingiusti motivi di licenziamento, che la norma elenca in via non esaustiva.

L'abusività della disdetta è pertanto ammissibile anche quando si verificano circostanze che, per gravità, sono paragonabili alle ipotesi citate dalla

legge, come nel caso di un'accusa lesiva dell'onore del dipendente, formulata senza le opportune verifiche preliminari e poi risultata ingiustificata (TF 4A\_99/2012 del 30 aprile 2012).

Affinché la disdetta ordinaria sia considerata abusiva, non è sufficiente che l'accusa si riveli infondata o non sia confermata (ad esempio, al termine di un'inchiesta penale); ma l'abuso presuppone che il datore di lavoro abbia accusato il lavoratore con leggerezza e senza una ragionevole giustificazione. Nella fattispecie, il Tribunale Federale ha considerato che l'accusa di furto ai danni di un anziano all'interno di un istituto medico sociale da parte di un operatore sanitario rappresenta un avvenimento grave.

Di conseguenza, l'accusa di avere commesso tale illecito comporta una lesione altrettanto grave all'onore della persona accusata, a maggior ragione se, come nel caso di specie, la stessa si trovava alle dipendenze del datore di lavoro da molti anni.

Considerata la serietà dell'accusa, il Tribunale Federale ha concluso che il datore di lavoro avrebbe dovuto eseguire o fare eseguire un'inchiesta interna completa, garantendo alla lavoratrice la possibilità di difendere efficacemente la propria posizione, anche tramite un rappresentante e mediante l'amministrazione di prove, tenuto con-

to, ad esempio, del fatto che al momento del furto nella stanza dell'anziano erano presenti anche altre persone, oltre a lei. In assenza di uno sforzo consistente da parte del datore di lavoro per l'accertamento dei fatti, il Tribunale Federale ha riconosciuto il diritto della dipendente di ricevere un'indennità per licenziamento abusivo.

Anna Lutti Martella, avvocato

Disdetta abusiva: Manuale 4.3.1

### IMPRESSUM

NewsletterLavoro è la pubblicazione mensile del sistema d'informazione

**Il diritto del lavoro applicato.**

Editore: Robert Boss  
 Responsabile Newsletter:

Elisabetta Bacchetta

Hanno collaborato: Manuel Calanca,  
 Ornella Piana, Prisca Quadroni Renella,  
 Anna Lutti Martella

Boss Editore SA - CH 6997 Sessa  
 tel. +41(0)91 600 93 03

Redazione: lisa.bacchetta@boss-editore.ch  
 Amministrazione: info@boss-editore.ch  
 © www.boss-editore.ch

## Editoriale

Questa edizione della Newsletter Lavoro è dedicata al tema della formazione di base nel settore delle Risorse Umane. Abbiamo incontrato chi in Ticino organizza i corsi per diventare Assistente del Personale e Specialista nelle risorse umane. Grazie alle parole di Manuel Calanca della Società degli impiegati di commercio e a Ornella Piana della Lugano Business School ben si delineano queste due figure chiave nella gestione del personale. Vi sono inoltre alcune novità in vista per chi desidera diventare Specialista in risorse umane che a partire da settembre seguirà un nuovo corso previsto per il rinnovato esame federale maggiormente orientato alla pratica. La didattica punterà pertanto sull'analisi dei processi lavorativi e non sarà più caratterizzata dalla classica suddivisione in materie scolastiche. Con la rubrica "A gentile richiesta" la nostra esperta risponde all'appello piuttosto accorato di un datore di lavoro confrontato con una questione molto delicata: una collaboratrice epilettica che rifiuta cure appropriate. Come andrebbe affrontato il caso nell'interesse di tutte le parti in causa, colleghi compresi? Chiude questa edizione della Newsletter Lavoro un commento a una sentenza relativa a una dipendente di una casa per anziani, licenziata perché sospettata di aver rubato a un ospite della struttura. L'avvocata illustrerà perché il Tribunale federale ha dato torto alla direzione dell'istituto che è stata anche chiamata a risarcire la collaboratrice la quale, come si è appurato in un secondo tempo, non aveva neppure commesso il fatto.

Elisabetta Bacchetta

### All'interno:

- Una formazione che non finisce mai
- La visita specialistica può essere imposta? / A gentile richiesta
- Disdetta abusiva per sospetto di furto / Giurisprudenza

## La formazione di base nel settore Risorse Umane Specialisti ricercati dal mercato

Intervista a Manuel Calanca, Responsabile formazione continua presso la SIC

**Novità in vista per chi si appresta a iniziare la formazione di Specialista in risorse umane presso la Società degli impiegati di Commercio (SIC). A partire da settembre i corsi si presentano in una nuova veste caratterizzata da un maggior orientamento ai processi di lavoro e agli aspetti pratici della professione.**

**La Sic offre due formazioni di base nell'ambito delle Risorse Umane: Assistente del personale e Specialista in risorse umane. Per quest'ultimo profilo siete l'unico offerente in Ticino.**

In collaborazione con l'associazione di categoria HR Ticino teniamo i corsi preparatori all'esame per l'ottenimento del certificato professionale di Assistente del personale e dell'attestato professionale federale di Specialista in risorse umane. Da gennaio 2017 questo esame si presenterà in una veste completamente rinnovata. Sarà caratterizzato da un maggior orientamento alla pratica e per questo strutturato con diversi case study. Di conseguenza la didattica è stata organizzata intorno ai processi di lavoro al posto della classica suddivisione in materie scolastiche.

**Ci può spiegare nel dettaglio come avverrà in futuro l'esame federale per diventare Specialista in risorse umane?**

Chi inizia questa formazione ha la possibilità di scegliere tra tre indirizzi in Svizzera, però in Ticino per il momento vi sarà solo la specializzazione in Gestione del personale che abbraccia tutti i temi caldi del settore come il reclutamento e

selezione, la formazione e lo sviluppo del personale ecc. Le altre due specializzazioni si rivolgono ai consulenti del personale attivi negli enti pubblici, ad esempio negli uffici regionali di collocamento, e ai consulenti delle agenzie di collocamento private. Questi indirizzi sono disponibili solo in Svizzera tedesca e francese. Torniamo alle modalità di svolgimento dell'esame che avviene contemporaneamente in tutta la Svizzera e che prevede una prima parte in cui il candidato viene testato tramite un esame web sulle sue nozioni generali nell'ambito delle risorse umane attraverso domande aperte, multiple choi-

ce e analisi di situazioni aziendali nel settore HR. La seconda parte prevede la visione di un video, ad esempio un colloquio di assunzione e al candidato verrà chiesto un commento critico al riguardo. Infine il candidato dovrà calarsi nella parte di un vero e proprio Specialista in risorse umane affrontando dei mini case con messa in situazione e l'analisi e rispettiva risoluzione di un caso tecnico estrapolato dalla vita di tutti i giorni di un HR Specialist.

**Come avete adeguato la vostra offerta formativa per far sì che i vostri studenti superino l'esame nella sua nuova forma?**

La didattica ha subito un cambiamento radicale. Il corso è ora suddiviso in tre parti. Nella prima, dedicata alla teoria, si affrontano tutte le tematiche principali quali la conoscenza del mercato del lavoro, il marketing, il reclutamento e la selezione del personale, il diritto del lavoro, ecc.. A questa segue la pratica nella quale vengo- segue a pag. 2 →



segue da pag. 1 →

## Specialisti ricercati dal mercato

no analizzati i processi di lavoro che caratterizzano la gestione del personale in azienda. Infine, abbiamo la parte esperienziale in cui porteremo in aula esperti attivi nel settore delle risorse umane che racconteranno il loro vissuto in merito a determinati temi. Ci tengo inoltre a sottolineare che i prossimi studenti avranno tra le mani documentazioni e manuali freschi di stesura, concepiti quest'anno in base alle direttive del nuovo esame di Specialista in risorse umane 2017.

### Qual è il suo consiglio per affrontare al meglio questa formazione?

Impegnarsi e studiare durante il corso è importante, ma non bisogna dimenticare che si tratta di un esame molto tecnico in cui la pratica professionale conta tantissimo. Più esperienza si ha, maggiori saranno le chance di ottenere l'attestato.

### A che tipo di pratica si riferisce?

L'ideale è un'attività in cui si toccano tutti gli ambiti delle risorse umane perché ciò permette di analizzarne i vari processi di lavoro. Possono essere idonee anche realtà piccole, in cui non c'è un capo del personale e l'amministrazione deve fare un po' di tutto. Ma anche chi lavora per una fiduciaria e gestisce in outsourcing le risorse umane per conto di altre aziende si trova in una posizione privilegiata rispetto a chi svolge mansioni più settoriali e ripetitive.

**Come ci racconta Ornella Piana nell'intervista a pagina 3 l'Assistente alle risorse umane, profilo per il quale anche voi offrite la formazione, è una figura professionale adatta a lavorare in aziende di piccole o medie dimensioni. Quando allora ritiene sia auspicabile fare il salto e puntare ad avere in azienda uno Specialista in risorse umane?**

Indipendentemente dal numero di collaboratori, ritengo che questo profilo sia necessario in aziende dove giornalmente l'amministrazione è tenuta a svolgere mansioni in questo ambito di attività, dove è quindi importante che ci sia una persona di riferimento che conosca nel dettaglio tutte le tematiche HR. È chiaro che più dipendenti si hanno e maggiori

saranno le casistiche. Un altro ambito dove la presenza di uno Specialista in risorse umane è auspicabile sono le fiduciarie che occupandosi delle più svariate tematiche per conto di altre aziende sono confrontate con una casistica molto diversificata.

**Fare un'esperienza significativa prima e durante la formazione si rivela determinante per la buona riuscita di chi sta studiando per diventare Assistente o Specialista in risorse umane. Come può allora un datore di lavoro coadiuvare questo processo sfruttando anche nel contempo a suo favore le competenze che il collaboratore sta via via sviluppando?**

Il datore di lavoro dovrebbe avere ben presente che l'Assistente del personale è in grado di lavorare con una certa autonomia e può occuparsi dei dossier del personale: dall'entrata in azienda alla sua eventuale uscita comprendendo tutti i documenti che vengono gestiti o rilasciati al dipendente durante il rapporto d'impiego. Si può inoltre occupare dei conteggi paga, dell'allestimento e gestione dei contratti e, tema molto importante, dei permessi di lavoro. L'Assistente del personale è un valido supporto nelle aziende che non hanno un vero reparto HR ed è in grado di scaricare sensibilmente la direzione da diverse incombenze. Per quanto riguarda lo Specialista la sua esperienza in azienda deve essere a 360 gradi e abbracciare tutti i settori delle risorse umane, altrimenti avrà non poche difficoltà a superare l'esame.

**Molte aziende sono confrontate con un elevato tasso di turnover. Come si fa a trattenere un buon Assistente del personale o un altrettanto bravo Specialista in risorse umane?**

È chiaro che la partenza di uno di questi professionisti crea un disagio nell'azienda che dovrà investire tempo ed energie per rioccupare in modo efficace le posizioni vacanti. Per evitare premature partenze sarà bene fare in modo che i carichi di lavoro siano ben distribuiti, soprattutto nelle aziende che non hanno un vero e proprio ufficio del personale e dove si rischia che tutto il lavoro ricada su una sola persona. Laddove vi sia una situazione di stress cronico andrebbe valutato l'incremento di personale. Un collaboratore è inoltre motivato a restare se vi sono possibilità di carriera. Ne sono un esempio coloro che partendo dalla posizione ad esempio di assistente di ventano capi del personale della medesima azienda. Non va infine dimenticato il fattore salariale che ha naturalmente la sua importanza.

**Lo Specialista in risorse umane è una figura professionale ricercata dal mercato?**

## Manuel Calanca

Ha conseguito una formazione commerciale presso il Centro Professionale Commerciale di Bellinzona nel 2005. Alle dipendenze della Società degli impiegati del commercio - Sezione Ticino, inizialmente come coordinatore della piattaforma di rilevamento delle competenze linguistiche per assicurati LADI (Legge assicurazione disoccupazione), attività svolta su mandato dell'Ufficio delle Misure attive. Dal 2007 collaboratore del settore formazione continua assumendone nel 2015 il ruolo di responsabile. In questa funzione membro dello staff di direzione della Società degli impiegati del commercio - Sezione Ticino.

Direi ricercatissima. Spesso i datori di lavoro ci contattano direttamente prima ancora che termini il corso. Questo per noi è un segno importante che riconosce la bontà della formazione che offriamo. Oltre all'attestato professionale sono sempre più richieste anche competenze linguistiche, in particolare dell'inglese. Ci sono molte aziende che trasferiscono personale in filiali situate all'estero, anche in altri continenti, e sono necessari Specialisti in risorse umane in grado di seguire queste procedure.

**L'iter formativo nel settore delle Risorse umane prevede un ulteriore gradino che è il Responsabile delle risorse umane. Come mai in Ticino non esiste questa formazione?**

Non se ne avverte la necessità e questo per almeno due ragioni. Per gli Specialisti in risorse umane che desiderano approfondire ulteriormente le loro conoscenze esiste già una formazione di alto livello ed è il Master in Human Capital Management presso la Supsi. Va anche detto che tra i requisiti per accedere al corso di Responsabile in risorse umane si richiedono molti anni di pratica operativa. Per la realtà ticinese il professionista che ha alle spalle un così lungo periodo come capo del personale di un'azienda non ha in genere bisogno di un diploma che ne attesti le competenze, già ampiamente consolidate sul campo.

www.sicticino.ch

*La funzione Risorse Umane in Outsourcing: Manuale 1.13.4*  
*La fidelizzazione del dipendente: Manuale 1.4.2*  
*Impiego all'estero (Expatriate): Manuale 1.5.2*  
*Mansionario Responsabile Risorse umane: Manuale 8.M*

## Una formazione che non finisce mai

I corsi offerti dalla Lugano Business School nel settore delle Risorse Umane

### Che tipo di scuola è la Lugano Business School?

Da numerosi anni, prima come Fondazione Centro di Perfezionamento Commerciale, poi come Lugano Business School ci occupiamo di formazione per adulti. La nostra offerta spazia da corsi di introduzione a diverse tematiche, principalmente legate alla contabilità e alle risorse umane, fino alla preparazione per l'ottenimento dei relativi diplomi federali.

### Chi sono i vostri studenti?

Si tratta principalmente di persone in possesso di una maturità o di un attestato di capacità commerciale che presso il nostro istituto desiderano completare la formazione. La stragrande maggioranza segue i nostri corsi parallelamente al lavoro. Per questo motivo tutte le lezioni sono tenute alla sera e sono quindi perfettamente compatibili con un'attività professionale.

**Che tipo di insegnamento offre la Lugano Business School?**

Il nostro è un approccio estremamente pratico. Una nostra peculiarità è che tutti i nostri insegnanti sono attivi professionalmente nella materia che insegnano. Questa caratteristica fa sì che il contenuto dei corsi abbia un legame molto stretto con gli aspetti concreti di quel determinato mestiere.

### Che età media hanno i vostri studenti?

Dipende dai corsi; l'età media sta scendendo e si colloca tra 25-30 anni, infatti i giovani sono sempre più consapevoli

che la formazione continua è una componente ormai indispensabile per rimanere competitivi sul mercato del lavoro in Svizzera.

**Parliamo ora della vostra offerta formativa nel settore delle Risorse Umane. Iniziamo da "Amministrazione del personale base" che prevede 32 ore di corso. A chi si rivolge e che tipo di competenze acquisisce chi lo frequenta?**

Questo corso si rivolge a utenti che lavorano in un'azienda e non svolgono un'attività amministrativa, come ad esempio una ricezionista o un magazziniere, ma che desiderano apprendere le nozioni principali relative ai conteggi salariali e al sistema dei tre pilastri. È un corso per chi vuole sapere di più sull'amministrazione del personale, anche solo per arricchire la propria cultura generale.

**La seconda formazione offerta dal vostro istituto è "Assistente del personale" che prevede 180 ore di lezione. Un ipotetico datore di lavoro che cosa si può aspettare da un collaboratore che ha portato a termine questa formazione?**

È un corso preparatorio per l'ottenimento del certificato di Assistente del personale. È un profilo particolarmente interessante per le PMI dove solitamente chi lavora in contabilità e ha un'ottima formazione nella tenuta dei conti, deve spesso occuparsi anche della gestione del personale. Il corso permette di acquisire le conoscenze necessarie per gestire l'amministrazione del personale in una PMI o in un'azienda pubblica oppure di svolgere la funzione di assistente del personale in una grande azienda. La persona che possiede questo titolo di studio è in grado di supportare validamente i superiori nei compiti di base delle risorse umane. Avere accanto un assistente del personale significa potersi appoggiare a una figura che lavora in autonomia per quanto riguarda la gestione corrente dei collaboratori. Questo certificato è riconosciuto dalle associazioni affiliate all'HRSE, l'Associazione svizzera promotrice per gli esami professionali in Human Resources, ma non è un titolo federale ed è un prerequisito per l'accesso all'esame federale di Spe-

## I prossimi seminari di Boss Editore

- "Violazione della privacy, mobbing e altre lesioni sul posto di lavoro"  
08.09.2016
  - "Il certificato medico"  
27.09.2016
  - "Diverse forme di salario e prestazioni valutabili in denaro"  
04.10.2016
  - "Assenze dal lavoro"  
11.10.2016
  - "Lavoro straordinario"  
25.10.2016
  - "Avvertimenti, richiami e altre sanzioni nel rapporto di lavoro"  
08.11.2016
  - "Lavoratori distaccati"  
22.11.2016
  - "Esonero dall'obbligo di lavorare a seguito di disdetta"  
7.12.2016
- Maggiori info:  
www.boss-editore.ch  
Seminari 2016

cialista in risorse umane che non viene erogato dal nostro istituto. In Ticino di questa ulteriore formazione se ne occupa la sezione cantonale Società degli impiegati di commercio.

**Voi offrite anche il corso preparatorio al Diploma di collaboratore qualificato del personale. Di che si tratta?**

È una formazione che non eroghiamo spesso. A chi possiede i requisiti per accedere alla formazione di Specialista in risorse umane consigliamo questa strada. Oltre al titolo di Assistente del personale, il candidato deve possedere una maturità o un attestato di capacità e due anni di pratica qualificata. La via del Diploma di collaboratore qualificato del personale viene proposta a chi non possiede questi requisiti. Anche se spesso consiglio a chi manca di esperienza, di sospendere la formazione, svolgere due anni di lavoro e poi iniziare la formazione di Specialista in risorse umane. www.luganobusinessschool.ch

Il sistema professionale in Svizzera: Manuale 1.7.1

Sistema dei tre pilastri: Manuale 3AS.2

La gestione del personale: Manuale 1.13.2.2

Tutte le edizioni di NewsletterLavoro sono consultabili nell'area riservata ai clienti sul sito: [www.boss-editore.ch](http://www.boss-editore.ch).  
Diversi indici facilitano la ricerca per parola chiave.

## Ornella Piana

Formatrice aziendale ed economista aziendale MBA, Ornella Piana si occupa da oltre 20 anni di formazione professionale superiore. Direttrice e docente presso la Lugano Business School e rappresentante per il Ticino del segretariato esami federali, è attiva anche nell'insegnamento di materie economiche presso la SUPSI nel Bachelor in Economia aziendale e nell'EMBA, come pure nella traduzione ed edizione in lingua italiana di numerosi testi in ambito contabile.