

A gentile richiesta

Dobbiamo dare al sindacato tutta la documentazione?

Dopo il licenziamento di un collaboratore siamo stati contattati dal suo sindacato. Ci viene chiesto, al fine di verificare eventuali crediti salariali residui, l'invio dei conteggi mensili di salario, conguagli salariali e schede di timbratura. Premettendo che al lavoratore sono sempre stati consegnati i conteggi di stipendio, il sindacato ne ha il diritto?

I conteggi mensili di stipendio e le schede di timbratura sono documenti che vengono allestiti durante il rapporto contrattuale. Il conteggio di salario è previsto dall'art. 323b CO e viene consegnato al lavoratore a fine mese, rispettivamente al momento delle scadenze salariali (salvo il caso in cui esso sia allestito una volta all'inizio dell'anno di riferimento e venga poi mantenuto inalterato). Le schede di timbratura sono invece allestite nell'ambito della gestione del tempo lavorativo e in particolare per la registrazione del tempo di lavoro e di riposo. Le timbrature sono presenti solo nel caso in cui vi sia un sistema di registrazione automatizzata del tempo di lavoro. In alternativa dovrebbero essere comunque allestiti dei documenti che riportano i tempi di lavoro e di riposo (registrazione manuale). Tutti i documenti che riguardano il rapporto

di lavoro sono accessibili al lavoratore e alcuni di essi, come il conteggio di stipendio, gli vengono regolarmente consegnati. Di principio tutti i documenti accessibili al lavoratore lo sono di riflesso anche a un suo rappresentante autorizzato, come il sindacato. Il Codice delle obbligazioni prevede che il datore di lavoro può trattare dati del lavoratore soltanto se si riferiscono all'idoneità lavorativa o siano necessari all'esecuzione del contratto di lavoro (art. 328b CO). Considerato che il trattamento dei dati personali da parte del datore di lavoro potrebbe ledere la personalità del lavoratore, la disposizione ha quale scopo la protezione della vita privata e professionale. L'articolo sopra menzionato rimanda alla Legge federale sulla protezione dei dati, la quale consacra il diritto d'accesso ai dati personali (art. 8 cpv. 1 LPD). Di conseguenza, il lavoratore ha il diritto di consultare, anche alla fine del rapporto di lavoro e senza fornire una motivazione, tutto il suo dossier. Il lavoratore può consultare il proprio dossier negli uffici aziendali e anche chiedere delle copie. Tuttavia, il datore di lavoro dinanzi a un onere amministrativo eccessivo potrà limitarsi a mettere a disposizione tutto l'in-

carto con l'onere per il lavoratore di estrarne una copia, rispettivamente mettere a carico le spese amministrative. Il fatto che il lavoratore abbia già ricevuto regolarmente i conteggi salariali non implica una restrizione del suo diritto d'accesso, ma le eventuali maggiori spese amministrative legate alla fornitura di una copia potrebbero essere messe a suo carico. Nel caso concreto, il sindacato interviene a nome e per conto del lavoratore, validamente autorizzato (art. 32 CO), e di conseguenza il diritto d'accesso al dossier dev'essere permesso senza limitazione. Il rilascio di copie, ovvero un atteggiamento attivo del datore di lavoro, deve invece essere valutato secondo l'onere amministrativo che comporta, rispettivamente tenendo conto se la documentazione richiesta sia stata già consegnata o meno.

Costantino Delogu, avvocato

Autonomia della associazioni sindacali: Manuale 3.11

Protezione dei dati personali: Manuale 3.2.6.3
Giurisprudenza sulla protezione dei dati personali: 3.2.6.3.1

Giurisprudenza

Differenza ore supplementari e saldo positivo lavoro flessibile Sentenza TF 4A_227/2016 del 24 ottobre 2016

Nel 2007 X viene assunto come responsabile vendite. Il contratto di lavoro prevedeva una settimana lavorativa di 40 ore con un orario di blocco (9:00-12:00 / 14:15-16:30) e un orario flessibile in cui il lavoratore poteva gestirsi autonomamente. A fine mese il saldo ore non poteva superare o essere inferiore a 10. Per le ore supplementari era previsto solo il compenso mediante congedo. X ha disdetto il contratto nel 2012 e ha introdotto un'azione legale rivendicando CHF 64'000 per ore supplementari. I tribunali di prima e seconda istanza hanno rigettato la richiesta così come il Tribunale federale. Il TF ricorda che sono considerate ore supplementari quelle svolte in più rispetto all'orario di lavoro previsto nel contratto. Quest'ultimo può stabilire il compenso mediante congedo, indennizzo senza supplemento oppure escludere un compenso a condizione che il salario ne comprenda forfetariamente una remunerazione. Nell'orario flessibile, il lavoratore, può determinare liberamente il tempo di lavoro. In cambio di questa autonomia, deve spontaneamente compensare le ore in eccesso. Il lavoratore che

fa crescere il saldo ore si assume il rischio, in caso di disdetta, di non poter più compensare con un congedo le ore in eccesso. In tale ipotesi il datore di lavoro non deve nessuna indennità al lavoratore. Un indennizzo è dovuto solo se il datore di lavoro impedisce al lavoratore di recuperare le ore durante l'orario flessibile. In tal caso si tratta di ore supplementari che devono essere compensate in base alle disposizioni contrattuali. Per distinguere le ore supplementari dal saldo ore positivo del lavoro flessibile il TF ricorda che, le prime sono imposte dalle necessità aziendali o dal datore di lavoro, mentre le seconde sono liberamente accumulate dal lavoratore. Nel caso specifico il lavoratore doveva lavorare 47 settimane l'anno (=52-5 sett vacanze), ossia 3,9 settimane al mese (=47/12) che corrispondono a 156 ore (=40x3,9). Nell'ambito dell'orario flessibile mensile il lavoratore non doveva svolgere meno di 146 ore (=156 -10) o più di 166 (=156+10). In fase istruttoria si è accertato che per il 2007, 2009, 2010, 2011, 2012 non erano mai state superate le 10 ore rispetto all'orario mensile di 156. Dunque nessun compenso era dovuto. Per il 2008 l'ecedenza mensile era di 12,3 ore. Deducendo il margine di 10 ore vi era un residuo di 2,3 ore al mese che nel corso dell'anno corrispondevano a 27,6 ore (=12x2,3). Il TF non

ha riconosciuto indennizzo in quanto il lavoratore non ha provato che il datore di lavoro gli avesse impedito di prendere congedo.

Sharon Guggiari Salari, avvocato

Orario a bande: Manuale 1FLE.2.2.3
Regolamento orario di lavoro: Manuale 8R
Durata del lavoro: Manuale 3.2.2.1
Lavoro straordinario: Manuale 3.2.2.4

IMPRESSUM

Newsletter **Lavoro** è la pubblicazione mensile del sistema d'informazione **Il diritto del lavoro applicato**.
Editore: Robert Boss
Responsabile Newsletter: Elisabetta Bacchetta
Hanno collaborato: Luigi Gianini, Elena Tremante, Costantino Delogu, Sharon Guggiari Salari
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

Il burnout fa paura. Chi ne è colpito perde il controllo della propria vita. In presenza di questi fenomeni c'è chi punta il dito contro i datori di lavoro: ambienti lavorativi sempre più stressanti e competitivi lascerebbero dietro di sé molte vittime tra chi non è riuscito a reggere il ritmo. Altri interpretano queste situazioni all'opposto, scaricando la colpa sul collaboratore stesso, reo di non essere stato in grado di resistere alle sollecitazioni. Chi ha ragione? Naturalmente nessuno dei due. Il burnout è una condizione causata da un insieme di fattori come ci spiegano entrambi gli esperti intervistati. Luigi Gianini psicoterapeuta conclude i suoi ragionamenti sul tema con una nota di speranza: un episodio di profondo stress può rappresentare anche la svolta di una vita, il momento di cambiare radicalmente per essere più felici. La consulente Elena Tremante non è da meno: sono molte le frecce nell'arco di chi vuole contrastare l'insorgere del burnout. Nell'intervista ce ne svela alcune. Con la rubrica "A gentile richiesta" il nostro esperto spiega i margini di azione del sindacato per accedere alla documentazione personale dei lavoratori. Chiude questa edizione della Newsletter Lavoro un commento a una sentenza relativa a un ex-dipendente che cerca di ottenere il pagamento delle ore supplementari, non avendole recuperate tramite congedo. Dei 64 mila franchi richiesti non ne vedrà neppure uno. Infine in allegato trovate l'elenco dei prossimi seminari organizzati da Boss Editore: preziosi momenti di formazione sempre più gettonati tra chi opera nel settore delle risorse umane.

Elisabetta Bacchetta

All'interno:

- **Soluzioni e non colpevoli**
- **Dossier ai sindacati?** / A gentile richiesta
- **Nessun rimborso per le ore supplementari** / Giurisprudenza

Quando lo stress supera il limite di guardia

Solidi pilastri contro il burnout

Intervista a Luigi Gianini, psicologo e psicoterapeuta FSP

Che cos'è il burnout e come lo si differenzia dalla stanchezza o dallo stress?

Premetto che la parola burnout è in realtà un'etichetta che non va colta come un'entità granitica, ma come una definizione che ci permette di fare delle riflessioni. Si tratta di una situazione multifattoriale. È uno stato di disadattamento legato a una serie di situazioni di vita. La persona che ne è colpita subisce una perdita di equilibrio contestualizzata alla sua storia. È un fenomeno che dipende molto dalle esperienze di ognuno di noi. Se usiamo la metafora della casa dobbiamo immaginarci che la nostra vita si poggia su diversi pilastri. Se uno di questi sostiene si spezza, è essenziale che gli altri subentrino a compensare la perdita, altrimenti l'intera struttura rischia di crollare. Per poter vivere in una condizione di benessere la nostra struttura psicofisica non deve infrangersi troppo e soprattutto deve poggiare su pilastri solidi. Se il materiale è resistente, non crollerà.

Come si manifesta il burnout?

È una situazione di stress acuto, spesso vi è depressione, incapacità a gestire le emozioni, sbalzi d'umore, abuso di sostanze (alcool, medicinali, ecc.), totale abbassamento dell'autostima, difficoltà di attenzione e concentrazione. La persona colpita improvvisamente commette errori e si assenta dal lavoro. Non ci si sente più, come direbbero i francesi, nelle proprie scarpe. Si teme di perdere la propria integrità.

Vi sono categorie professionali maggiormente a rischio di burnout?

Sì, in genere chi è attivo nel campo

dell'educazione e della cura ne è più esposto. Questo accade perché si tratta di attività in cui la relazione umana gioca un ruolo importante. Non mi riferisco in particolar modo a contesti di educazione speciale, perché in generale è proprio il contesto sociale ed educativo a creare i presupposti per un eventuale burnout. Nella relazione il professionista è chiamato a dare ossia a corrispondere un investimento emotivo che di per sé non prevede un ritorno. La situazione può aggravarsi se la persona opera in un contesto difficile e il suo operato non è rinforzato da risultati positivi. Ma non mi limiterei ai settori dell'educazione e della cura. Ogni qualvolta un lavoratore si trova a far fronte a situazioni non consoni per il proprio sistema di valori, per esempio nell'esecuzione di atti o ricoprendo ruoli che non gli si addicono, ecco che il rischio di burnout aumenta. Se vi sono poi altri ambiti della propria vita che s'infrangono, il rischio di perdita di armonia è reale. Non dimentichiamo però che

seppur si riscontri una forte incidenza di burnout, non è corretto affermare che in questi settori vi sia un rischio implicito, in quanto è anche vero che si tratta di professioni caratterizzate da importanti tornaconti emotivi che ricaricano, ma affinché questo avvenga la persona deve poter operare in un contesto positivo. D'altro canto non vanno neppure sottovalutati i rischi insiti in una professione troppo routinaria.

Si può essere predisposti al burnout?

Esistono stili personali che espongono la persona a un rischio maggiore. Il non saper riconoscere per segue a pag. 2 →



segue da pag. 1 →

Solidi pilastri contro il burnout

tempo i propri limiti favorisce il sovraccarico di lavoro. Vi sono persone che per raggiungere determinati risultati superano la soglia limite di tolleranza e prolungano questo stato troppo a lungo, causando uno squilibrio. Per un determinato periodo possiamo funzionare oltre la soglia di resistenza, ma non si può vivere perennemente in riserva di energia. Altrimenti prende piede uno stato di spossatezza difficilmente rimediabile. Il malessere andrebbe accolto con maggior anticipo. In questi casi c'è chi si pone la domanda se sia normale il carico lavorativo o personale che ci si trova a dover gestire. Altri semplicemente s'impongono di resistere. Chi inoltre ha uno stile di vita rigido e poco incline al cambiamento rapido, può incappare nel burnout. La formazione, in questi casi, lavorando sulla personalità crea maggior consapevolezza che apre la via alla flessibilità e alla creatività. La nostra società presuppone individui pronti al cambiamento, ma dal secolo scorso ci siamo abituati a vivere entro determinati parametri di sicurezza e, se da un lato abbiamo raggiunto importanti conquiste sociali, dall'altro ci siamo fragilizzati. Dobbiamo reimparare ad affrontare i temi dolorosi della vita.

La causa scatenante del burnout è sempre il lavoro?

No, il burnout è causato da un insieme di fattori con origini molteplici. Ad esempio, vi può essere una difficoltà a superare un lutto in aggiunta ad altri cambiamenti di vita. La persona raggiunge la soglia di esaurimento a causa di un'addizione di fattori di stress. È chiaro che il lavoro rappresenta un pilastro importante e può diventare un punto di forza. Ma attenzione, rifugiarsi nel lavoro rischia di non essere un efficace comportamento adattativo se viene applicato lungo tutta una vita. L'ideale è raggiungere un equilibrio con una distri-

buzione equa di energia nei diversi ambiti della vita in cui i problemi vengono risolti man mano che si presentano.

Quali sono i margini operativi per prevenire il burnout?

La prevenzione è possibile. Bisogna tener conto che vi sono condizioni che accentuano e altre che attenuano le situazioni critiche. Alle nostre latitudini viviamo in un clima oggettivamente molto selettivo. Il travaso dal mondo del lavoro alla vita privata è sempre più frequente ed è fonte di stress in entrambi gli ambiti. Vi sono molti studi ad esempio che confermano come l'ingerenza della vita lavorativa nella sfera privata abbia un'influenza sull'aumento dei divorzi. Sono in aumento i contesti difficili professionali, poco costruttivi, dove la persona subisce forti pressioni con scarse opportunità di crescita. A mio parere la chiave per uscirne è una corretta strategia formativa. Bisogna lavorare sulle relazioni e sulla consapevolezza di sé. Così facendo si può migliorare la qualità dei rapporti personali per evitare tensioni che possono accentuare le situazioni di disadattamento. Le imprese sono sistemi di relazioni e ogni individuo influisce a cascata sul suo funzionamento. Chi è molto stressato porta negatività e ognuno, a dipendenza delle proprie risorse personali, la recepisce. È una catena.

Creare un ambiente molto competitivo e di conseguenza stressante potrebbe essere una strategia aziendale. Che ne pensa?

Il burnout può essere il risultato di una strategia di selezione. A mio parere, un'impresa efficace si occupa dell'emozione dei propri collaboratori e nutre la loro realtà lavorativa di positività. Il grande vantaggio che ne deriva è creare l'eccellenza. L'offerta viene resa più performante. Una ditta che vuol funzionare bene non può esimersi dal creare questi presupposti attraverso la formazione.

Quali sono i campi in cui è possibile operare attraverso la formazione per prevenire il burnout?

Sono almeno tre: la relazione con gli altri, la gestione dello stress e la conoscenza di sé. Si tratta di sviluppare le competenze emotive, un sapere che la nostra società ignora, a partire dalla scuola. L'imprenditore che punta su questo tipo di sviluppo è un dirigente intelligente perché sa che avrà un tornaconto. Ma è necessario investire risorse e tempo. La nostra società del "tutto e subito" spesso non lo permette. Si mira al massimo guadagno immediato, ignorando che l'essere umano è una risorsa e non può rientrare nel modello usa e getta. Bisogna aver coraggio per mettersi in gioco e attuare un cambiamento. Lavorare sui valori è cosa ben

I prossimi seminari di Boss Editore

"Imposte alla fonte del reddito da attività lucrativa dipendente"
02.02.2017

"Durata, registrazione e condizioni del tempo di lavoro"
14.02.2017

"Gravidanza, maternità e allattamento"
21.02.2017

Maggiori info:
www.boss-editore.ch
Seminari 2017

più ardua della modalità "tutto e subito". Perché è importante sviluppare le competenze emotive a livello professionale?

Perché sono fondamentali per la gestione dei conflitti. Per sviluppare la capacità di riconoscere le proprie emozioni e quindi in un secondo momento riuscire a capire quello che una persona sta vivendo. Le competenze emotive sono l'elemento fondamentale per garantire benessere e qualità di vita di ogni istituzione: famiglia, lavoro, enti associativi ecc. Oltre al saper fare, non dobbiamo dimenticare il saper essere, orientato a noi stessi, e il saper sentire ossia l'empatia verso gli altri che danno vita alle nostre competenze relazionali.

Lei è anche sovrologo. Di che cosa si occupa questa disciplina?

Deriva dalla neurologia. È una scienza che si occupa dello studio dei fenomeni della coscienza. Prende spunto da correnti, principalmente dalla fenomenologia esistenzialista, integrando nella metodica i principi delle correnti filosofiche orientali e la meditazione stessa. La sovrologia è impiegata tanto nell'ambito della medicina e della psicologia, quanto negli ambiti della formazione, della prevenzione, come nella preparazione di sportivi. In ambito aziendale l'utilità si estende a tutte le aree della prevenzione, della comunicazione e del miglioramento delle competenze, tanto sul piano individuale, tanto nell'ambito della formazione in gruppo.

Una crisi può essere vista anche come un'occasione di cambiamento e di rinascita. Lo stesso vale anche per il burnout?

Tutto è possibile. Se lo vediamo solo come un problema, tale sarà. Ma potrebbe anche essere il momento giusto per realizzare cambiamenti importanti che portano alla felicità e alla realizzazione di sé.

Malessere psicosociale: Manuale 1.6.2.2
Sindromi del XXI secolo: stress – burnout: Manuale 1.6.2.3

Soluzioni e non colpevoli contro il burnout

Abbiamo incontrato Elena Tremante, consulente in organizzazione aziendale

Come s'instaura il burnout in un contesto lavorativo?

Difficilmente la causa è una sola, spesso i fattori che portano a un esaurimento sono la somma di più problemi. Sostanzialmente si dividono in tre categorie: organizzativi, sociali e personali.

Lei collabora con l'associazione Stressnostress.ch che mira a prevenire e ridurre lo stress sul posto di lavoro. In Svizzera i lavoratori sono confrontati con un ambiente lavorativo carico di pressione?

I dati del sondaggio annuale del Gruppo Promozione Salute relativi al 2016 sono preoccupanti: un lavoratore su quattro soffre di stress sul posto di lavoro, ovvero i fattori di carico superano le risorse. Si stima che ne derivino costi per i datori di lavoro pari a circa 5,7 miliardi di franchi ogni anno.

Che cosa s'intende concretamente per risorse?

Sono quegli elementi che ci permettono di affrontare i compiti assegnatici sul lavoro: l'apprezzamento per il lavoro svolto e il sostegno dei responsabili infondono fiducia in se stessi, mentre margini di manovra ben definiti e l'assegnazione di compiti completi permettono di dare un proprio contributo concreto e creare un sentimento di identificazione con l'azienda.

Quali sono invece le sollecitazioni?

Di per sé le sollecitazioni non sono negative, se in equilibrio con le risorse per affrontarle. Quando però esiste uno squilibrio tra risorse e carichi di lavoro allora questo può creare tensioni e difficoltà. Esempi di fattori di stress al lavoro

possono essere problemi organizzativi, uno stile di conduzione poco efficace, eccessive pressioni di tempo, l'insicurezza del posto di lavoro, compiti ripetitivi e il grado di competenza del singolo inadeguato.

Ci parli dei fattori sociali che influiscono sullo stress.

Per affrontare le sollecitazioni lavorative è auspicabile instaurare un clima di lavoro collaborativo. Occorre dunque chiedersi: nel bisogno posso chiedere una mano a un collega? Posso rivolgermi al mio superiore se mi trovo

in difficoltà? Quindi va stabilito se in azienda vi è un buon grado di collaborazione e cooperazione. Una buona competenza sociale rende l'azienda sana e ha ricadute positive su tutti gli ambiti.

Infine vi sono anche elementi che riguardano più specificamente l'individuo.

Esatto sono gli aspetti personali legati all'autostima, alla motivazione e alla salute. In questo ambito è importante che la persona si possa identificare con l'azienda e con il compito assegnatole.

Com'è possibile scongiurare in azienda l'instaurarsi di un ambiente fertile allo stress?

L'intervento proposto dall'associazione Stressnostress.ch prevede che i lavoratori compilino in forma anonima un formulario nel quale vengono poste domande che toccano i vari ambiti: segnali di stress (fisico, psichico, comportamentale) e cause dello stress (ambito professionale e privato). Naturalmente dal momento che le persone si aprono si aspetteranno anche azioni conseguenti risolutive. Dopo che i dati sono stati analizzati dall'Università di Berna, ne informo dapprima il responsabile di settore e poi ha inizio un processo che coinvolge tutti, orientato alla soluzione del problema e non all'individuazione del colpevole o del capro espiatorio. **Quali possono essere gli interventi che mirano a ridurre lo stress?**

Tutte le edizioni di *Newsletter Lavoro* sono consultabili nell'area riservata ai clienti sul sito: **www.boss-editore.ch**.
Diversi indici facilitano la ricerca per parola chiave.

Stress no stress

L'associazione Stressnostress.ch è stata fondata nel 2004 per sensibilizzare aziende e collaboratori ai rischi legati allo stress sul posto di lavoro e nel tempo libero. Offre misure di sostegno volte a ridurre lo stress attraverso una serie di consigli e l'intervento dei consulenti affiliati. Sul sito www.stressnostress.ch è disponibile uno stress-check integrato per un'autovalutazione del proprio grado di stress.

L'analisi dei formulari può evidenziare che la situazione personale è critica e quindi si deve operare sul singolo oppure possono emergere problemi di carattere organizzativo. Se si evidenzia la necessità di intervenire su un clima di lavoro inefficiente e carico di tensioni va affrontata una discussione per individuare le aree problematiche dando gli strumenti per affrontare i conflitti. Se ad esempio emerge che manca trasparenza occorrerà introdurre misure atte a coinvolgere maggiormente i collaboratori soprattutto in occasione di cambiamenti. Laddove vi sono lavori ripetitivi e quindi a maggior rischio di errore si può proporre una job-rotation. Anche stilare chiari mansionari, che definiscono con chiarezza le responsabilità e competenze del singolo, può essere di grande aiuto.

Quali sono le ripercussioni per un'azienda caratterizzata da un ambiente lavorativo carico di stress e con episodi di burnout?

Spesso quando la situazione lavorativa è incerta, s'instaura un ambiente di paura nel quale le persone non osano esprimersi. Allora la competitività invece che verso l'esterno si orienta verso l'interno, verso i colleghi di team. Questo aspetto può favorire l'insorgere del mobbing o di comportamenti poco costruttivi. Per l'azienda non sempre è facile capire quando un collaboratore è colpito da stress o persino da burnout. Spesso questi fenomeni sono subdoli e non dichiarati. L'alta fluttuazione, l'assenteismo, il calo di prestazione o il calo d'impegno possono essere indizi della presenza di malessere in azienda.

Strategie aziendali – Pianificazione del personale: Manuale 1.1, 1.13.3.2
Job description – Mansionario: Manuale 1.2.1
Mobbing: Manuale 1.6.2.5, 3.2.6.5