

Ambiente stressogeno o ordinaria conflittualità lavorativa? Questo è il dilemma... per il giudice di merito più che per la Cassazione

di N. Di Ronza - 12 aprile 2025

Con l'ordinanza del 4 gennaio 2025, n. 123, la Cassazione conferma la pronuncia della corte territoriale che aveva condannato una ASL a risarcire un danno da ambiente lavorativo nocivo. Sebbene la sentenza di secondo grado abbia lasciato insoddisfatte entrambe le parti in contesa (che l'hanno impugnata in via principale ed incidentale) essa viene confermata integralmente dalla S.C. che, nella fattispecie portata all'esame, ha inteso richiamare il suo precedente indirizzo, in tema di tutela del lavoratore da ambiente stressogeno.

La corte territoriale, infatti, alla luce dell'istruttoria aveva escluso sia il demansionamento sia un danno alla professionalità della lavoratrice mentre aveva ritenuto lesivo il contraddittorio, provocatorio e offensivo, tra il direttore generale dell'ente e la lavoratrice, fonte di un danno quantificato nella misura del 5% del danno biologico.

L'ordinanza, dunque, si concentra sulla responsabilità datoriale per avere colposamente tollerato un ambiente stressogeno e ci offre la possibilità di ricordare che, alla luce dell'evoluzione giurisprudenziale degli ultimi anni sull'interpretazione dell'art. 2087 c.c., tale è la figura di nuovo conio che, unitamente alla responsabilità per mobbing e per straining, va a completare la responsabilità contrattuale del datore cagionata da disfunzioni organizzative (sull'ordinanza in commento, *TAMBASCO, Mobbing, straining, eristress: non tutti i conflitti sul lavoro sono uguali*, in Modulo24 Contenzioso lavoro, 13 febbraio 2025; in www.rivistalabor.it., inoltre, si segnalano le note di SERRA, 31 dicembre 2024, *Sullo stress lavorativo rilevante, a differenza del mobbing e dello straining, giuridicamente*; *TAMBASCO*, 20 febbraio 2024, *Addio mobbing, arriva lo stress da conflittualità lavorativa: il nuovo orientamento della giurisprudenza di legittimità*).

Sul piano definitorio, i fenomeni hanno caratteri sufficientemente distinti: il mobbing è figura connotata da una pluralità di comportamenti unificati da un intento persecutorio; lo straining (mobbing "attenuato"), invece, emerge come una condotta anche isolata, in astratto anche omissiva, ma pur sempre ostile e dannosa.

Negli ultimi anni, infine, la giurisprudenza pur quando ha escluso il ricorrere di una delle menzionate figure ha riservato un accertamento specifico al danno da ambiente stressogeno e conflittuale, fonte di danno alla salute del lavoratore.

La S.C., infatti, pare delineare un danno da ambiente tossico nei casi di conflittualità orizzontale, dove la contrapposizione è tra i lavoratori ma anche un danno da conflittualità verticale ossia tra lavoratore e datore che pone in essere "*comportamenti, anche in sé non illegittimi, ma tali da poter indurre disagi o stress, che si manifestino isolatamente o si connettano ad altri comportamenti inadempienti, contribuendo ad inasprire gli effetti e la gravità del pregiudizio per la personalità e la salute latamente intesi*".

È interessante rilevare, innanzitutto, che le citate suddivisioni sono state liquidate dalla S.C. come "*denominazioni destinate ad avere più che altro valenza sociologica*" (Cass.

7.2.2023 n. 3692, in GDir, 2023, 14) giacché quel che deve essere valorizzato è, invece, l'accertamento di una condotta del datore di lavoro (secondo il paradigma di cui all'art. 2087 c.c.) produttiva di un danno alla salute o alla personalità del lavoratore.

Esse rappresentano, dunque, figure sintomatiche di una patologia dell'organizzazione, in particolare di aziende complesse e con numerosi dipendenti.

È indiscutibile l'evoluzione della tutela che il diritto vivente ha offerto al lavoratore ma proprio dall'esame del paradigma della responsabilità delineato dall'art. 2087 c.c. si può muovere per osservare che la *traslazione* nel modello di responsabilità civile di tale fenomenologia patologica (di matrice psico-sociologica) delle organizzazioni lavorative rischia di allargare eccessivamente le maglie della risarcibilità.

La giurisprudenza insegna che l'art. 2087 c.c., norma di chiusura della responsabilità contrattuale dell'imprenditore, non configura un'ipotesi di responsabilità oggettiva (essendone elemento costitutivo la colpa) e pone un generale obbligo di tutela dell'integrità fisica e della personalità morale del lavoratore, senza ulteriori specificazioni in merito alle condotte omissive e commissive destinate a sostanziarlo (Cass. 25/10/2021, n.29909, D&G, 2021, 26 ottobre).

Nella recente pronuncia di Cass. n. 21/02/2024, n.4664 (su questa rivisita con commento di MARSICO, 14/4/2024, *Profili ricostruttivi in tema di responsabilità civile del datore di lavoro: tra risarcimento del danno, ambiente di lavoro stressogeno e responsabilità oggettiva*) è ribadito, inoltre, che l'art. 2087 c.c. è disposizione che si inserisce nel modello della responsabilità contrattuale, con decisiva conseguenza sull'onere della prova: il lavoratore dovrà provare l'esistenza del fatto (la nocività dell'ambiente lavorativo) e la regola di condotta violata (la regola prudenziale); il datore, invece, ha l'onere di provare di avere adottato tutte le cautele intese ad evitare il danno.

Nocività dell'ambiente lavorativo e regola prudenziale violata appaiono i punti critici della fattispecie dannosa, dei quali deve farsi carico il giudice del merito chiamato a sussumere i fatti nella definizione che ne ha dato la giurisprudenza di legittimità.

Il primo è un accertamento imposto dall'art. 2087 c.c. e dall'art. 28 del d.gs. del 9/4/2008, n. 81, disposizioni che richiedono al datore la valutazione di tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, compresi quelli da stress lavoro-correlato.

La S.C. non definisce la nozione di ambiente stressogeno nei casi di conflittualità orizzontale, laddove l'ambiente può diventare tossico sia per i lavoratori in contesa che per gli altri costretti a vivere nel medesimo spazio in tensione. Tuttavia, il livello di conflittualità dovrebbe quanto meno essere rilevante sul piano disciplinare dal momento che la S.C. suole ripetere che, in tali casi, la responsabilità del datore è quella di non avere individuato la conflittualità delle relazioni personali esistenti all'interno di un ufficio e non avere adottato misure opportune per ripristinare la serenità necessaria, *incluso il ricorso al potere disciplinare*.

Anche nei casi di conflittualità verticale, il compito del giudice del merito può risultare complicato in presenza di comportamenti datoriali *in sé non illegittimi*, tralattivamente richiamati dalla S.C. anche nella pronuncia in commento.

Nulla quaestio se il conflitto è alimentato da comportamenti che assumano connotati illeciti (ad es. di natura penale come violenze e minacce) oppure da richieste o contegni non funzionali alla prestazione lavorativa esigibile (es. richieste vessatorie, pretestuose o peggio, discriminazione, isolamento); assai più complicato è individuare un ambiente nocivo in assenza di comportamenti illeciti o inadempienti.

Non è facile cogliere il *discrimen* tra l'ambiente nocivo-fatto ingiusto e la generica conflittualità (che fa venire "il mal d'ufficio"), tenuto conto che la prova del danno (conseguenza) non lascia inferire, a mo' di automatismo, la nocività dell'ambiente (fatto ingiusto), ad esempio, tutte le volte in cui l'ambiente di lavoro, pur fonte di tensioni, non è causa dei danni alla salute la cui genesi va rinvenuta in altri angoli della vita del lavoratore.

Fa riflettere, dunque, quanto affermato dalla pronuncia in commento ai punti 20-22 della motivazione.

La S.C. rigetta il motivo dell'Azienda inteso a sollecitare una rivalutazione della consulenza tecnica che aveva evidenziato una eccessiva reattività emotiva della lavoratrice.

L'estensore rileva che la censura è infondata posto che l'art. 2087 c.c. trova applicazione a protezione dei lavoratori *"in ogni caso, e ciò anche verso i lavoratori più deboli, sicché la maggiore fragilità del lavoratore incrementa e non attenua gli obblighi datoriali di protezione da fattori morbigeni o stressogeni dell'ambiente lavorativo"*.

Un passaggio motivazionale simile era stato fatto anche da Cass. 4464/2024 cit. laddove, allo stesso modo, la S.C. aveva precisato che la *soggettiva perturbabilità* del lavoratore e la sua *propensione psicologica ad una somatizzazione* non escludono la colpa del datore, ma anzi, devono indurlo a predisporre maggiori cautele.

Per affermare quanto ampia deve essere la tutela, la S.C. finisce sul terreno scivoloso delle condizioni psicologiche del lavoratore.

In altri termini, con riferimento ai *lavoratori più deboli* e alla *maggiore fragilità*, la motivazione sarebbe stata coerente se applicata al personale appartenente a categorie protette (es. disabili o ai lavoratori cd. "fragili" definiti nell'era pandemica dall'art. 26 co. 2 del d.l. 17/3/2020, n. 18), mentre diventa poco condivisibile quando si accertino profili, a volte inapprezzabili, come la sensibilità, il carattere del lavoratore, lo spirito di competizione o, ancora, le aspettative di carriera e le frustrazioni.

Se le parole della S.C. significano che si deve esigere dal datore un dovere di protezione personalizzato in funzione della personalità del singolo lavoratore, una regola prudenziale siffatta sembra scontrarsi con quanto affermato dalla stessa giurisprudenza di legittimità quando ha escluso la responsabilità datoriale in casi di obblighi di protezione incerti e ambigui, affermando che non può ricavarsi dall'art. 2087 c.c. l'obbligo di adottare ogni cautela possibile ed innominata, non potendosi esigere la predisposizione di misure idonee a prevenire ogni evento lesivo (Cass. 23/05/2019, n.14066).

Un modello di responsabilità eccessivamente aperto e atipico condurrebbe alla automatica responsabilità del datore al verificarsi di ogni danno, occorrendo invece che l'evento sia riferibile a sua colpa, per violazione di obblighi di comportamento imposti da fonti legali o suggeriti dalla tecnica, ma concretamente individuati (così, in motivazione, la sentenza

14066/2019 cit. che richiama anche le precedenti Cass. 12 luglio 2004, n. 12863; Cass. 8 ottobre 2018, n. 24742; Cass. 19 ottobre 2018, n. 26495).

Viene da osservare che solo da pochi anni, pubbliche amministrazioni e aziende private hanno avvertito la necessità di un codice per il “benessere lavorativo” (che, ormai, potremmo definire una sottosezione della sicurezza del lavoro) prevedente apposite figure deputate all’ascolto dei lavoratori in difficoltà e a disinnescare conflitti (nel privato, uno dei primi è stato il Protocollo sperimentale “Unicredit”, sul benessere nei luoghi di lavoro del 22 aprile 2016 del settore creditizio-assicurativo; nella p.a. pare di poter dire che solo con le Direttive della P.C.M. del 1°/6/2017, n. 3 e del 26/6/2019, n. 2, si avvia una seria politica di azioni attive a tutela dei lavoratori).

La responsabilità del datore dovrebbe rinvenirsi nella mancata adozione di tali meccanismi. In carenza di appositi percorsi anti-conflittualità, il dovere del datore di lavoro si riduce ad imporre ai profili dirigenziali e quadri un obbligo generalizzato di sorvegliare sulla serenità degli ambienti di lavoro.

Nicola Di Ronza, avvocato in Napoli

Visualizza il documento: [Cass., ordinanza 4 gennaio 2025, n. 123](#)