

Bancario insulta e strattona i clienti, il tribunale annulla il licenziamento: «Ambiente di lavoro stressante»

Cremona: l'ordinanza stabilisce che il dipendente, con 28 anni di anzianità, sia risarcito con 16 mesi di stipendio, perché per anni è stato costretto a lavorare in condizioni di malessere

Non c'è dubbio, anche perché esistono i filmati delle telecamere e le testimonianze, che a dicembre 2021 il cassiere della banca abbia prima **alzato la voce con un cliente** (che gli chiedeva di verificare di nuovo se gli fosse stato accreditato lo stipendio), e che poi lo abbia **strattonato** per spingerlo verso l'uscita. E allo stesso modo non c'è dubbio sul fatto che lo stesso cassiere, un mese dopo, abbia di nuovo **alzato parecchio i toni** con un altro cliente, in una discussione che poi ha concluso con la frase: **«Chiudi il becco»**.

Col richiamo a questi due fatti, che appaiono sicuramente come «giusta causa», e ad altre due contestazioni disciplinari minori (sempre **rapporti sgarbati** con due clienti nel maggio 2021), nel marzo 2022 la banca ha **licenziato** il lavoratore, in servizio alla filiale di Cremona. Ma con una recente ordinanza il Tribunale della stessa città ha stabilito che **il licenziamento vada annullato**, e che il lavoratore debba essere risarcito con 16 mesi di stipendio: perché **s'era trovato a lavorare per anni in un ambiente «stressogeno»**, perché aveva

sempre segnalato il proprio malessere e perché, in definitiva, **il licenziamento per giusta causa è una sanzione non proporzionata.**

La giustificazione

*«Al lavoratore va sicuramente rimproverato – scrive il giudice – di non aver saputo esercitare il dovuto manifestando all'esterno il proprio malessere in circostanze che richiedevano altro comportamento. Tale mancanza, però, si ritiene **non possa integrare la giusta causa** di licenziamento o il giustificato motivo soggettivo».*

Il bancario, al momento del licenziamento, aveva 28 anni di anzianità, per la maggior parte proprio al Credito Emiliano, e il legale che lo ha assistito, Domenico Tambasco, commenta: *«Si tratta di un'**ordinanza molto importante** perché, sul solco tracciato dalla Cassazione in materia di **stress lavorativo**, per la prima volta riconosce che i comportamenti "reattivi" oggetto di contestazione disciplinare possono trovare spiegazione nelle **condizioni stressogene** a cui sono sottoposti i dipendenti. La disfunzione organizzativa può, in determinate situazioni, giustificare quindi la condotta individuale».*

Ma in cosa consiste la definizione di ambiente «stressogeno»? Poco prima del licenziamento, il lavoratore **aveva fatto causa per demansionamento**. La storia viene ricostruita dai giudici con un iniziale trasferimento da un'altra Regione, chiesta dal lavoratore, e un finale **impiego come cassiere semplice dopo aver avuto mansioni molto più elevate**, a contatto con i clienti della fascia più alta. I documenti su cui il giudice si è però concentrato sono le schede di valutazione sul dipendente, fatte dalla stessa banca tra il 2014 e il 2020.

L'ambiente

In tutte queste relazioni, il cassiere ha avuto «*risultati complessivamente adeguati*», ma ha sempre manifestato il proprio malessere: «*Non ha mai nascosto i suoi “mal di pancia” nello svolgimento del ruolo di cassiere commerciale, esprimendo più volte interesse di valutare esperienze professionali diverse*»; «*Nulla gli possiamo obiettare in termini di impegno... Di contro non ha mai negato di sentirsi **fuori luogo nel ruolo***»; «*disagio, più volte manifestato, per un ruolo che ritiene non adatto al suo profilo professionale*».

La banca dunque, sostiene il Tribunale, era consapevole del malessere e che questo provocasse in qualche caso «*una modesta tolleranza allo**stress***». In più il lavoratore aveva segnalato in una mail al suo direttore, durante la pandemia, «*di essere costretto a contenere l'umore dei clienti della filiale e a subire qualsiasi tipo di **insolenza e vessazione verbale**, senza la possibilità... di fare alcuna pausa di recupero di energia psicofisica*».

Fonte: [milano.corriere.it](https://www.milano.corriere.it)