

RISCHIO ENDOGENO ED ESOGENO

Ogni metodo o pratica di lavoro ed utilizzo di risorse comporta il pericolo che si generi un evento dannoso per beni e/o persone.

I fenomeni generalmente sono costituiti da un insieme di accadimenti, pertanto il rischio che si verifichi un fatto pericoloso è la sommatoria di quelli connessi ai singoli componenti.

Il pericolo è inso in luoghi di lavoro, sistemi, procedure, apparati, ecc.. Tutte le attività, però, risentono gli effetti dell'ambiente e dei processi con esse interagenti e correlati.

Pertanto, per valutare il rischio globale nei luoghi di lavoro, è necessario prenderne in considerazione sia la componente endogena che quella indotta da sistemi fisicamente vicini o interagenti e da fenomeni esterni che li coinvolgono.

Questa valutazione deve essere attuata in maniera dinamica, cioè monitorando continuamente l'attività al fine di cogliere i cambiamenti tecnologici, organizzativi ed ambientali cui è interessata.

La impossibilità di azzerare il rischio endogeno e la esistenza di quello esogeno determinano la necessità di garantire la sicurezza e di predisporre idonee misure di gestione dell'emergenza, in conformità alla normativa vigente.

LE CATEGORIE DI RISCHIO ESOGENO

Possiamo distinguere 3 gruppi di rischi esogeni.

Il primo è costituito dai **fenomeni non direttamente collegati all'operato dell'uomo**, cioè quelli che si possono riferire a cause naturali quali terremoti, alluvioni, eruzioni vulcaniche, ecc.. Per essi esiste quasi sempre una normativa che codifica le attività da porre in atto; pertanto Datore di Lavoro, Dirigenti e Preposti sanno cosa fare ed una corretta valutazione porta a scegliere le misure più adeguate da attuare.

Un secondo insieme comprende invece gli **eventi dipendenti dall'azione dell'uomo**, quali l'inquinamento, le attività ad alto rischio, ecc.. Anche questi rischi sono in gran parte contemplati nelle norme, ma non tutti possono essere gestiti nei singoli luoghi di lavoro, perché il pericolo è molto spesso determinato e diffuso da attività esterne ad essi.

Un terzo gruppo di rischi esogeni, particolarmente significativi per il terziario, comprende gli **eventi originati dalla volontà dell'uomo**, quali rapine, atti di terrorismo e tutte le attività in cui qualcuno opera affinché l'incidente accada. Questa categoria di rischio quasi mai è assoggettata esplicitamente alle leggi che regolano la materia antinfortunistica.

STRESS E MOBBING

Da tempo è noto che nella evoluzione di numerose patologie hanno un ruolo anche aspetti 'nervosi', 'mentali', 'psichici', 'emozionali', poiché è dimostrata la connessione tra alcune malattie e lo *stress negativo*.

Attraverso una variazione del comportamento, o un'attivazione integrata del sistema psico-neuro-endocrino-immunologico, infatti, l'organismo può lottare o fuggire per:

- ?? risolvere una situazione
- ?? evitare conseguenze negative dovute alla difficoltà della soluzione
- ?? sviluppare adattamenti che permettano la sopravvivenza rispetto a situazioni non risolvibili.

Numerosi fattori interni all'ambiente di lavoro possono costituire causa di stress, per esempio attrezzature, rumore, microclima, postura, orario e carico di lavoro, incertezza, clima di gruppo, comunicazioni interpersonali, ecc..

Una ricerca recentemente svolta nell'ambito bancario ha fatto rilevare che ulteriori fattori endogeni di stress possono essere considerati:

- ?? rapporto con clientela particolarmente esigente
- ?? carenza formativa
- ?? scarsa convinzione della bontà dei prodotti offerti
- ?? lacune del supporto organizzativo
- ?? preoccupazione per l'incolumità fisica, anche dei familiari
- ?? prospettive di carriera.

In linea generale, numerosi fattori esogeni rispetto al luogo di lavoro, di natura sociale, familiare o prettamente individuale (questi ultimi spesso correlabili ad abitudini di vita a rischio, reazioni emozionali, predisposizioni genetiche, ecc.) determinano la soggettività della risposta allo stress negativo.

L'argomento *mobbing* è stato studiato inizialmente soprattutto nei paesi del Nord Europa; il termine, ripreso dall'etologia, è stato introdotto in psicologia del lavoro alla fine degli anni '80.

Si distinguono due tipi di mobbing:

- **emozionale**, tra singole persone, più frequentemente tra capo e collaboratore (bossing), ma anche tra colleghi (mobbing orizzontale);
- **strategico**, attuato intenzionalmente dall'impresa.

Entrambi sono fattori di stress negativo, eventualmente in aggiunta a stimoli determinati dall'ambiente lavorativo e sociale.

IL RISCHIO RAPINA

La normativa antinfortunistica non fornisce al Datore di Lavoro, ai Dirigenti ed ai Preposti, per lo stress conseguente ad una rapina, adeguati strumenti di analisi e disposizioni precise sulle misure da adottare, né affronta la problematica relativa alla componente esogena, certamente presente e di entità non trascurabile.

Ciò nonostante, la magistratura ha già emesso le prime sentenze di condanna al risarcimento del danno biologico.

Almeno per quanto riguarda gli istituti di credito, questa lacuna è stata in parte colmata dall'Associazione Bancaria Italiana, che ha definito (per ora a livello sperimentale) una "metodologia di valutazione del rischio rapina" ed ha reso operativi, per la gran parte degli sportelli esistenti in Italia, i Protocolli per la Prevenzione della criminalità, sottoscritti fra la stessa ABI, le Prefetture, le Forze dell'Ordine e gli istituti bancari.

In questi accordi sono indicate misure tecnologiche ed organizzative atte a prevenire il verificarsi di rapine o limitarne le conseguenze ed è fissato il numero minimo di provvedimenti da porre in atto presso ogni sportello, lasciando alle aziende il compito di adottarne altri in base alla specifica analisi dei rischi. Inoltre, le Banche e le Forze dell'Ordine s'impegnano ad una continua collaborazione nel campo della prevenzione del reato e della ricostruzione degli eventi.

IL QUADRO NORMATIVO

Per il rischio stress-mobbing non esistono in Italia espliciti riferimenti legislativi, né per la valutazione né per le misure di prevenzione da porre in atto. Alcuni provvedimenti sono stati adottati a livello regionale, ma non danno contributi significativi all'aspetto che riguarda l'analisi del rischio, in particolare quello esogeno.

Anche da questo punto di vista, risulta estremamente negativa la mancata emanazione del Testo Unico sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

Tuttavia si colgono continuamente, sia a livello europeo che nazionale, segnali di attenzione al problema da parte d'Istituzioni, Rappresentanze Sindacali e Magistratura.

E' stato firmato nel 2004, tra le maggiori organizzazioni europee rappresentative delle parti sociali, un accordo per la lotta contro lo stress da lavoro. Il documento sarà attuato volontariamente dai membri della Confederazione europea dei sindacati (CES), dell'Unione delle confederazioni industriali d'Europa (UNICE), dell'Unione europea dell'artigianato e delle PMI (UEAPME) e del Centro europeo delle imprese pubbliche e d'interesse economico generale (CEEP). Scopo dell'accordo è migliorare la consapevolezza e la comprensione dello stress negativo ed attirare l'attenzione sui sintomi che indicano l'insorgenza del fenomeno; a tal fine, viene delineato un modello che consente d'individuare, prevenire o gestire i problemi di stress da lavoro.

Inoltre, l'ISPESL e l'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro hanno emanato nel 2002 le Linee guida per Datori di Lavoro e Responsabili dei Servizi di Prevenzione sullo stress in ambiente di lavoro. Esse indicano nella informazione, formazione, prevenzione e sensibilizzazione le misure che devono essere applicate in questo campo.

In particolare, la prevenzione può essere attuata a tre livelli:

1. Prevenzione primaria, con l'obiettivo d'impedire l'insorgenza di patologie
2. Prevenzione secondaria, ai fini di una diagnosi precoce, attraverso la rilevazione di sintomi che possono essere raccolti solo con l'intervento del Medico Competente

3. Prevenzione terziaria, con l'adozione di protocolli di riabilitazione supportati da competenze sanitarie specifiche.

Recentemente sono state emanate tre norme europee che costituiscono la nuova norma ISO 10075 sul carico di lavoro mentale.

Nella prima si pone l'attenzione sulla progettazione di procedure lavorative che tengono conto del carico mentale. In particolare sono definiti alcuni termini fondamentali, come stress, fatica mentale, eustress, e strain mentale.

La seconda è dedicata alla progettazione dei sistemi di lavoro, in particolare per quanto attiene compiti, attrezzature, postazioni e condizioni organizzative.

La terza norma riguarda i criteri di misura dello stress da carico mentale.

Le ISO 10075 costituiscono finalmente un punto di partenza preciso e legalmente riconosciuto dal quale troverà origine ogni futuro studio scientifico e tutta la normativa che disciplinerà l'argomento stress. Esse pertanto pongono un freno definitivo al proliferare di definizioni che, pur provenienti da ambienti scientifici altamente qualificati, con le loro differenze e soggettività non agevolano il cammino verso una soluzione del problema costituito dall'assenza di normativa specifica per questo settore della sicurezza sul lavoro.

CONCLUSIONE

La vita sociale amplifica le tensioni, rendendo il Lavoratore pronto a subire, anche di fronte a normali stimoli, scompensi biologici e comportamentali. Spesso, viceversa, gli squilibri emotivi che nascono nei luoghi di lavoro vengono riportati nella vita privata.

S'innesci così un vero e proprio ciclo autogenerante, con la introduzione di una significativa componente esogena, estranea ad ogni forma di conoscenza e controllo da parte del Datore di Lavoro, dei Dirigenti e dei Preposti per una carenza normativa che non tutela adeguatamente sia il Lavoratore che l'Imprenditore.

Seguendo l'orientamento tracciato dalla citata ISO 10075, le future norme dovranno procedere in tre direzioni:

1. individuare strumenti di valutazione del rischio applicabili nella fase di analisi preventiva
2. codificare il livello minimo di sicurezza accettabile
3. favorire il raggiungimento di accordi di settore volti ad individuare le misure idonee di prevenzione.

Per quanto riguarda il rischio rapina negli sportelli bancari, ad esempio, i Protocolli per la Prevenzione della criminalità potrebbero essere riconosciuti come strumenti di valutazione ed assunti, nell'ambito della riforma della legislazione sulla sicurezza sul lavoro, quali patti tra le associazioni datoriali, le imprese e lo stato, quindi codici di autodisciplina, di condotta e buona prassi previsti nell'art. 3 della legge 229/03 (Delega al Governo per il riassetto normativo).

Analoghe considerazioni possono essere svolte per esempio a proposito degli istituti di vigilanza e trasporto valori, per i quali in ogni provincia esiste il Regolamento di Servizio delle Guardie Particolari Giurate. Sarebbe opportuno che le aziende, seguendo l'esempio dell'ABI, riconoscessero questi Regolamenti, eventualmente con le opportune integrazioni e modifiche, quali norme per l'analisi del rischio e la valutazione delle misure di sicurezza per la tutela psicofisica dei Lavoratori.

È auspicabile che tutte le categorie imprenditoriali operanti nel settore terziario s'impegnino per una evoluzione della normativa nel senso indicato.

La puntuale e completa applicazione delle direttive innanzi richiamate relative alla prevenzione dei rischi stress-mobbing e rapina, una capillare formazione ed informazione dei Lavoratori e la sorveglianza sanitaria da parte del Medico Competente costituiscono i provvedimenti che tutte le Aziende devono analizzare ed adottare per garantire la salvaguardia della salute psicofisica dei dipendenti, proporzionando le risorse da impiegare in base alla valutazione del rischio.

Una misura particolarmente interessante sia per la prevenzione che per il contenimento dei danni dovuti allo stress è costituita dalla effettuazione di corsi antistress e sulle tecniche di rilassamento e recupero energie, che alcune banche hanno introdotto nei propri programmi di formazione, soprattutto quelli destinati a Preposti e Dirigenti, coerentemente con le citate Linee guida dell'ISPESL e dell'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro.