

**L'EVENTO RAPINA E LA SICUREZZA SUL LAVORO**

LUCIO NAPODANO

*Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione Banca della Campania, Napoli**Vice Presidente A.I.PRO.S.***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.

La formula classica per valutare il rischio, cioè per misurare il pericolo, è

$$R = \frac{P \times M}{A}$$

Il *Rischio*, infatti, è proporzionale alla *Probabilità* che l'evento si verifichi ed alla *Magnitudo* dei danni provocati, pertanto può essere ridotto operando su uno o entrambi questi parametri con *Azioni* di prevenzione o di contenimento delle conseguenze.

La **probabilità** dipende dalle caratteristiche del fenomeno e dall'ambiente in cui si verifica; la **magnitudo**, anch'essa strettamente collegata alla realtà in cui l'evento si compie, misura il danno, cioè le conseguenze di ciò che accade; l'**azione** dell'uomo, con provvedimenti tecnici ed organizzativi, può ridurre la probabilità o limitare le conseguenze.

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.

Finora abbiamo considerato il rischio **endogeno**, che si genera all'interno di sistemi, luoghi di lavoro, procedure, apparati, ecc..

Quasi sempre, però, un fenomeno non è isolato, ma risente gli effetti dell'ambiente e delle attività interagenti e correlate. Pertanto, una enunciazione più generale della formula è la seguente, che tiene conto anche della componente **esogena** del rischio:

$$R = S_i \frac{P_i \times M_i}{A_i} + S_j Re_j$$

$Re_j$  = RISCHIO ESOGENO j-esimo

Per valutare il rischio globale di un processo lavorativo, quindi, è necessario prendere in considerazione sia la componente endogena che quella indotta da sistemi interagenti con esso o fisicamente vicini e da fenomeni esterni che lo 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, quindi l'obbligo per Datori di Lavoro, Dirigenti e Preposti di provvedervi in conformità alla normativa vigente.

## **CATEGORIE DI RISCHIO ESOGENO**

Possiamo distinguere 3 gruppi di rischi esogeni.

Il primo è costituito dai **pericoli non direttamente collegati all'operato dell'uomo**, cioè quelli che si possono riferire a cause naturali: rischio sismico, rischio alluvione, ecc.. Vero è che molti fenomeni negativi dovuti all'ambiente originano dall'attività umana, ma è altrettanto vero che non è l'uomo a decidere in quale giorno, ora e luogo avverrà un terremoto o un'eruzione vulcanica.

Per questa categoria esiste quasi sempre una normativa che codifica le attività di prevenzione da porre in atto. Pertanto Datori di Lavoro, Dirigenti e Preposti sanno cosa fare ed una corretta valutazione porta a scegliere le misure più adeguate; da ciò deriva di solito un sufficiente grado di sicurezza per i Lavoratori.

Un secondo insieme comprende invece gli **eventi dipendenti dall'azione dell'uomo**, come l'inquinamento, le attività ad alto rischio, gli infortuni sul lavoro ecc.. Vale l'esempio della scuola in prossimità della raffineria: senza che alunni e docenti ne siano coscienti, accanto ad essi c'è chi opera, magari male, originando pericoli nei confronti loro, del personale non docente e così via.

Anche questi rischi sono in gran parte contemplati nelle norme, ma purtroppo non tutti i comportamenti possono essere gestiti, perché il pericolo è determinato da attività esterne al luogo di lavoro.

Un terzo gruppo di rischi esogeni, particolarmente significativi per il terziario, comprende gli **eventi originati dalla volontà dell'uomo**. Pensiamo alle rapine, agli atti di terrorismo, a tutte le attività in cui qualcuno opera affinché l'incidente accada. In questo caso, ci sono persone che si specializzano ed attrezzano per generare il pericolo.

Questo tipo di rischio esogeno quasi mai è assoggettato esplicitamente alle leggi che regolano la materia antinfortunistica; non c'è per esempio una norma specifica che stabilisca come si valutano le componenti esogene dei rischi rapina, stress, ecc..

## **STRESS**

Da tempo è noto che nella evoluzione di numerose patologie hanno un ruolo anche aspetti 'nervosi', 'mentali', 'psichici', 'emozionali', essendo dimostrata la connessione tra alcune malattie e lo stress, concetto introdotto negli anni '40 dal fisiologo americano Walter Cannon.

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

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

Sono conosciuti numerosi fattori endogeni che possono costituire causa di stress nel luogo di lavoro, per esempio attrezzature, rumore, microclima, postura, orario e carico di lavoro, incertezza, clima di gruppo e comunicazioni interpersonali. Una recente ricerca svolta da FISAC/CGIL tra i lavoratori bancari campani ha fatto rilevare che ulteriori possibili fattori endogeni di stress, specifici per le mansioni di operatore unico di sportello e di addetto commerciale, possono essere considerati tra gli altri:

- scambi fra i due ruoli;
- rapporto con clientela particolarmente esigente;
- carenza formativa;
- complessità normativa;
- autorizzazioni verbali confermate a posteriori;
- rigido rispetto degli orari;
- scarsa convinzione della bontà dei prodotti offerti;
- continue variazioni del portafoglio prodotti;
- lacune del supporto organizzativo;
- budget non condiviso;
- preoccupazione per l'incolumità fisica, anche dei familiari;
- prospettive di carriera.

In linea generale, fattori esogeni rispetto al luogo di lavoro che regolano l'insorgere o la evoluzione della patologia sono:

- predisposizione genetica;
- alterazioni biochimiche acquisite;
- abitudini di vita a rischio;
- agenti patogeni;
- reazioni emozionali.

Dalla natura prettamente individuale di questi fattori consegue la soggettività della risposta offerta allo stress, che può generare tre tipi di disturbi:

1. **comportamentali** ed emozionali, che danno luogo ad una vasta gamma di disordini, tra cui:
  - alcolismo;
  - tabagismo;
  - turbe del comportamento alimentare;
  - inibizione generalizzata o sovraccitazione;
  - irritabilità;
  - depressione;
  - scarsa concentrazione;
  - calo di rendimento;
  - impoverimento dell'autostima;
  - alterazioni posturali.
2. **psicofisiologici**, i più importanti e frequenti dei quali sono:
  - disturbi del sonno;
  - anomalie cardiovascolari e respiratorie;
  - aumento della glicemia;
  - iperidrosi;
  - tensione muscolare generalizzata.

3. **biologici**, che comportano un aumento della suscettibilità alle malattie infettive e dell'insorgenza di tumori.

Per il rischio stress 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, con particolare riferimento alle pari opportunità fra uomo e donna, alle molestie sessuali ed al mobbing, ma non danno contributi significativi all'aspetto che riguarda l'analisi del rischio, in particolare quello esogeno.

### **LINEE GUIDA SULLO STRESS PER DATORI DI LAVORO E RSPP**

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, che contengono un'analisi del fenomeno e delle cause insieme ad indicazioni per la prevenzione.

In considerazione dell'autorevolezza della fonte, è utile esporre alcune considerazioni su questa pubblicazione, anche per evidenziarne i limiti.

La definizione di stress in essa contenuta è: "La risposta non specifica dell'organismo davanti a qualsiasi sollecitazione si presenti, innestando una normale reazione di adattamento che può arrivare ad essere patologica in situazioni estreme".

Le Linee guida 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; per fare ciò è importante:
  - ottimizzare gli ambienti, le procedure e gli orari di lavoro;
  - promuovere una cultura d'impresa che favorisca il rispetto della dignità e scoraggi ogni forma di violenza psicologica;
  - favorire la partecipazione e la condivisione degli obiettivi dell'impresa;
  - attivare un processo continuo d'informazione bidirezionale;
  - valorizzare le risorse umane;
  - progettare compiti lavorativi "a misura d'uomo";
  - informare e formare sullo stress.
2. **Prevenzione secondaria**, finalizzata ad una diagnosi precoce attraverso la tempestiva rilevazione dei sintomi fisici, comportamentali e psico-emozionali che segnalano evidenti scostamenti dalla condizione psicofisica normale; queste informazioni possono essere raccolte solo con l'intervento del Medico Competente
3. **Prevenzione terziaria**, con l'adozione di protocolli di riabilitazione supportati da competenze sanitarie specifiche.

L'analisi delle Linee guida sullo stress conferma che al Datore di Lavoro non sono forniti strumenti operativi per la valutazione del rischio, soprattutto nella sua componente esogena.

### **RISCHIO STRESS CONSEGUENTE A RAPINA**

Con il Decreto del 27/4/2004 emesso dal Ministro del lavoro e delle politiche sociali, vengono riconosciute fra le malattie professionali per le quali è obbligatoria la denuncia anche quelle dovute a disturbi cronici dell'adattamento o a stress post-traumatico.

Non vi è dubbio che il rischio rapina, molto diffuso in alcuni settori del terziario, costituisce una fonte di stress ed un problema per la salute psicofisica dei Lavoratori.

La violenza è insita nell'atto ed ineliminabile; banche, assicuratori, commercianti, istituti di vigilanza e trasporto valori, ecc. si trovano a fronteggiare un rischio derivante da una precisa volontà di generare l'evento pericoloso.

La legge, d'altra parte, non offre a Datori di Lavoro, Dirigenti e Preposti adeguati strumenti di analisi e disposizioni precise sulle misure da adottare, né affronta la problematica relativa alla componente esogena, di entità non trascurabile.

Ciò nonostante, la magistratura ha già deciso risarcimenti del danno biologico dovuto a stress conseguente a tale rischio. Per esempio, il giudice del lavoro di Terracina ha condannato le Poste per lo stress emotivo subito dal dirigente di uno sportello rapinato tre volte nel giro di pochi mesi, avendo l'Inail riconosciuto l'infortunio ed in considerazione del fatto che il Datore di Lavoro non aveva posto in atto le misure necessarie per evitare il ripetersi dell'evento pericoloso.

Per quanto riguarda gli istituti di credito, l'Associazione Bancaria Italiana sta per definire un "Modello di valutazione del rischio rapina" e, come preannunciato con propria Circolare del 14/3/2002, ha reso operativi in numerose province i Protocolli per la Prevenzione della criminalità, sottoscritti fra la stessa ABI, le Prefetture, le Forze dell'Ordine e gli istituti bancari, con copertura di oltre la metà degli sportelli esistenti in Italia.

Secondo le anticipazioni di cui si dispone, il Modello di valutazione, che sarà sperimentato prossimamente fra le banche aderenti ad OS.SI.F., prevede la classificazione degli sportelli in sei categorie di rischio, considerandone sia la componente endogena che quella esogena.

Nei Protocolli per la Prevenzione, d'altra parte, sono indicate le misure tecnologiche, organizzative e comportamentali atte a prevenire il verificarsi di una rapina e/o limitarne le conseguenze sia umane che patrimoniali. Viene fissato anche il numero minimo di provvedimenti da porre in atto presso ogni sportello, lasciando ovviamente alle aziende il compito di approfondire l'analisi delle singole unità produttive ed eventualmente adottarne altri.

In particolare, le misure più spesso individuate sono:

- tecnologiche
  - controllo ingressi
  - biometria
  - vigilanza armata
  - videoregistrazione
  - sistemi di allarme
  - bancone blindato
  - temporizzazione mezzi forti
  - macchiatori di banconote
- organizzative
  - scambi d'informazioni e dati
  - manutenzione sistemi
  - segnalazione anomalie e sospetti.

Inoltre, le Banche e le Forze dell'Ordine s'impegnano ad una costante e continua collaborazione nel campo della prevenzione del reato e della ricostruzione degli eventi, stabilendo a tal fine dettagliate procedure.

## **GESTIONE DELLA COMPONENTE ESOGENA DEL RISCHIO STRESS DA RAPINA NELLE AZIENDE DEL TERZIARIO**

Il quotidiano passaggio dall'ambiente di lavoro al privato e viceversa comporta per l'individuo un continuo trasferimento di residui emozionali. La stessa vita familiare genera o 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 si generano nei luoghi di lavoro vengono riportati nella vita privata e possono provocare incomprensioni, frustrazioni ed aggressività che a loro volta ritornano nell'ambiente lavorativo.

D'altro canto, la vita sociale genera interconnessioni fra le attività, anche casuali ed involontarie, attraverso le quali s'introducono nella problematica dello stress significative componenti esogene estranee ad ogni forma di conoscenza e controllo da parte dei Datori di Lavoro, dei Dirigenti e dei Preposti. Questi, infatti, non sono in grado, anche volendo, di prevenire o gestire eventi che riguardano la vita privata del dipendente o derivano da volontà, azioni e comportamenti esterni all'ambiente di lavoro, sicché restano a loro carico un vasto insieme di responsabilità ed ai Lavoratori non è garantita la prevenzione.

La componente esogena del rischio stress, infatti, coinvolge proprio quei comportamenti individuali e sociali in cui l'Azienda non può entrare senza una norma che glielo consenta. Ma questa non c'è, mentre esistono numerose leggi che tutelano la privacy dei collaboratori, vietando ogni indagine preventiva sullo stato di salute o interferenza nella vita privata. Gli stessi strumenti per diagnosi precoce proposti nelle Linee guida possono essere utilizzati esclusivamente dal Medico Competente e non servono per la valutazione preventiva del rischio da parte del Datore di Lavoro, almeno per le imprese che operano nel terziario.

Allo stato attuale, la puntuale e completa applicazione delle direttive innanzi richiamate, la sorveglianza sanitaria da parte del Medico Competente ed una capillare formazione ed informazione dei Lavoratori, anche attraverso la redazione e divulgazione di apposita normativa interna sulla sicurezza anticrimine e la gestione dell'emergenza, 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 propria valutazione del rischio.

Le misure di prevenzione primaria dello stress, pertanto, devono essere analizzate nel documento di valutazione dei rischi con l'ausilio del Medico Competente, insieme a quelle di prevenzione secondaria, finalizzate alla diagnosi precoce, rientranti nel Capo IV del D.Lgs. 626/94. In base allo stesso decreto, l'analisi degli aspetti ambientali ed ergonomici e delle procedure di lavorazione, comprese quelle che si svolgono utilizzando videoterminali, va effettuata, con la consulenza del Medico Competente, anche allo scopo di prevenire o ridurre l'insorgenza di stress nei Lavoratori.

Nella valutazione delle misure da adottare per la prevenzione del rischio rapina, analogamente, si dovrà tener conto dei Protocolli per la Prevenzione della criminalità, sottoscritti su base provinciale, e saranno previste misure di prevenzione secondaria dello stress conseguente, per esempio la visita del Medico Competente per tutti i Lavoratori che vi siano stati esposti.

## **CONCLUSIONE**

La normativa vigente è frammentaria, necessita di numerose interpretazioni ed è spesso soggetta ad applicazione per estensione e non per espliciti riferimenti. Essa non tutela ade-

guatamente sia il Lavoratore che l'Imprenditore, soprattutto rispetto alla componente esogena del pericolo, e lascia spesso indefinite, o in alcuni casi vieta, attività che sarebbero utili per l'analisi del rischio e la individuazione delle misure da adottare.

Le future norme dovranno procedere in tre direzioni:

1. definire 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 alla prevenzione del rischio.

In tal modo, salvo malafede e cattivo operato, le aziende saranno meno esposte a sanzioni ed i Lavoratori otterranno misure di salvaguardia più appropriate, diffuse ed omogenee.

Per quanto riguarda il rischio rapina negli sportelli bancari, ad esempio, i Protocolli per la Prevenzione della criminalità ed il Modello di valutazione del rischio rapina potrebbero essere riconosciuti come strumenti di analisi 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 (Riassetto normativo in materia di sicurezza del lavoro).

Analoghe considerazioni possono essere svolte a proposito degli istituti di vigilanza e trasporto valori, per i quali in ogni provincia il Prefetto o il Questore, attraverso la Polizia Amministrativa, hanno emanato e mantengono aggiornato da molti anni il Regolamento di Servizio delle Guardie Particolari Giurate, in cui sono definiti puntualmente e dettagliatamente argomenti quali:

- formazione ed aggiornamento professionale;
- dotazione di armi, automezzi, attrezzature e dispositivi di protezione individuale;
- modalità di svolgimento dei servizi;
- misure di sicurezza;
- controlli interni e verifiche da parte degli organi preposti alla sorveglianza.

Sarebbe opportuno che le organizzazioni di categoria degli istituti di vigilanza, seguendo l'esempio dell'ABI, assumessero l'iniziativa di riconoscere questi Regolamenti, eventualmente con le opportune integrazioni e modifiche, quali norme per l'analisi del rischio e la valutazione delle misure di sicurezza da adottare per la tutela psicofisica dei Lavoratori. Anche in questo caso si potrebbe pervenire al loro riconoscimento quali patti fra le associazioni datoriali, le imprese e lo stato.

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

In questa direzione s'indirizza, non a caso, un accordo che sta per essere sottoscritto tra le quattro maggiori organizzazioni europee rappresentative delle parti sociali, relativamente alla lotta contro lo stress da lavoro dipendente. Con questo documento, che nei prossimi tre anni non sarà attuato mediante uno strumento legislativo europeo ma solo volontariamente, la Confederazione europea dei sindacati (CES), l'Unione delle confederazioni industriali d'Europa (UNICE), l'Unione europea dell'artigianato e delle PMI (UEAPME) ed il Centro europeo delle imprese pubbliche e delle imprese di interesse economico generale (CEEP) intendono migliorare la consapevolezza e la comprensione dello stress da parte dei Datori di Lavoro, dei Lavoratori e dei loro Rappresentanti e propongono un modello che consente d'individuare, prevenire e gestire i problemi di stress da lavoro.

Per quanto riguarda la realtà nazionale, l'elaborazione del nuovo Testo Unico sulla sicurezza deve essere l'occasione non solo per riordinare le migliaia di norme vigenti, ma anche per dare una svolta al modo in cui è stata trattata finora la problematica del rischio e della prevenzione, analizzata focalizzando l'attenzione quasi esclusivamente sul luogo di lavoro e mantenendo separate, sia sul piano concettuale dell'analisi del rischio che su quello concreto dei provvedimenti da adottare, la difesa anticrimine e la protezione antinfortunistica.

La complessità del mondo produttivo e la veloce evoluzione politica e sociale del nostro sistema di vita impongono soluzioni completamente nuove per la problematica della sicurezza dei Lavoratori e l'abbandono della strada finora percorsa degli interventi parziali e settoriali.

Una volta emanate nuove norme che stabiliscano il livello minimo di sicurezza accettabile ed individuino i provvedimenti riconosciuti efficaci, anche nei confronti delle componenti esogene del rischio, Datori di Lavoro, Dirigenti, Consulenti e tutti coloro che devono applicarle disporranno delle giuste indicazioni su come svolgere l'analisi e sulle misure da adottare. Ne risulterà un grande beneficio per l'efficacia dei controlli sull'operato delle imprese e soprattutto per la tutela della salute fisica e psicologica dei Lavoratori.