PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 15 - numero 3141 di martedì 30 luglio 2013

La violenza allo sportello e la tutela dei lavoratori

Una giornata di studio sulla violenza allo sportello, con particolare riferimento alle banche e al terziario, ha affrontato diversi temi: rapine, situazione sociale, tensioni con la clientela, stress lavoro correlato. I dati e le strategie di prevenzione.

Milano, 30 Lug ? In relazione ad alcune vicende di cronaca e alle criticità dei sistemi di difesa e di tutela dei lavoratori che hanno costante contatto con il pubblico, si è tenuto a Milano il 12 giugno la giornata di studio " Violenza allo sportello e tutela dei lavoratori: nuovi rischi per banche e terziario".

Organizzata dal Dipartimento Nazionale Salute e Sicurezza della FABI (Federazione Autonoma Bancari Italiani), la giornata di studio ha permesso di denunciare ? come indicato nel**Comunicato FABI del 21 giugno 2013 - Convegno "Violenza allo Sportello e tutela dei lavoratori: Nuovi Rischi per banche e Terziario"** ? "la gravità di una situazione in costante peggioramento: l'aumento di episodi di violenza, fisica e psicologica, perpetrati ai danni di chi opera allo sportello. È un problema dei bancari, ma anche un problema che è comune al Terziario".

Su questi e altri temi si sono confrontati esperti di sicurezza, psicologi, medici del lavoro, esponenti della Vigilanza, rappresentanti delle parti sociali e Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[DVD046] ?#>

Luca Bertinotti, Segretario Nazionale della FABI, ha ricordato le parole del Segretario Generale Lando Sileoni. Sileoni aveva raccontato il clima sociale sempre più caldo in relazione alle banche e di riflesso ai lavoratori bancari, ma più in generale al sistema del credito. E da questo punto di vista "*sarebbe opportuno, nell'interesse di tutti, recuperare una situazione di normale dialettica senza inutile e pericolosi eccessi*".
È dunque necessario "*che i mezzi di informazione e tutti gli addetti ai lavori contribuiscano a riportare un clima di civile e democratico confronto"*.

Successivamente molti interventi hanno affrontato le "diverse sfaccettature del **rischio allo sportello**, con un filo conduttore comune ai diversi interventi: quello di superare l'aspetto di mera denuncia di una situazione e di promuovere, secondo il proprio livello operativo, il concetto di una sicurezza integrata, legata ad una cultura della prevenzione condivisa dalle parti sociali, che per realizzarsi può utilizzare quanto di meglio esperienze di buone prassi, ricerca e strumento tecnologici, possono fornire". Durante la giornata si è parlato dunque di rapine, di situazione sociale, di tensioni con la clientela, di stress lavoro correlato.

In particolare nel suo intervento Loris Brizio - Coordinatore del Dipartimento Salute e Sicurezza - ha ricordato, tra altre cose, "la necessità di operare in modo uniforme nel mondo del Credito, ricercando norme condivise dalle parti sociali che siano comuni all'intero Settore. L'occasione potrebbe essere quella del rinnovo degli Accordi del 1997, tutt'ora in corso. Si devono ricercare le migliori soluzioni operative per la tutela dei lavoratori, sia organizzative, sia formative, utilizzando, quando necessario, l'utile apporto della Vigilanza, operando però sempre nel rispetto del duplice binario delle rappresentanze dei lavoratori: gli RLS, parte integrante, secondo la FABI, del Sistema di Sicurezza Aziendale espresso dal Servizio di Prevenzione e Protezione e il Sindacato, con le sue strutture saldamente operative nell'ottica dell'Art. 9 della Legge 300/70". In questo senso "il coinvolgimento pieno degli RLS nei momenti di particolare rilevanza della Valutazione del Rischio, come ad esempio per lo stress lavoro correlato, è da considerarsi un elemento qualificante del processo di valutazione, per l'apporto diretto che solo gli RLS possono dare alle valutazioni".

Diamo qualche dato della situazione attuale relativa alle **rapine** con riferimento all'intervento "**La prevenzione della rapina in banca**", a cura di Michele Messina (Vice Presidente Vicario A.I.PRO.S. e consulente della sicurezza).

L'intervento sottolinea che le rapine complessivamente denunciate in Italia nel corso del 2011 "sono state 40.549, con un incremento del 20,1% rispetto al 2010. Il dato evidenzia, purtroppo, un'inversione di tendenza che si verifica dopo un triennio positivo in cui le rapine avevano fatto registrare complessivamente un calo del 34% (Fonte: ISTAT - Ministero dell'Interno)". Inoltre dal confronto dei dati delle categorie partecipanti all'Osservatorio Intersettoriale sulla Criminalità Predatoria, relativi all'anno 2011, "emerge, in particolare, come la recrudescenza delle rapine abbia riguardato gli esercizi commerciali (+6,6%), le farmacie (+5,1%) e le tabaccherie (+3,8%), mentre per gli uffici postali (-10,3%) e le banche (-19,4%) prosegue il positivo trend decrescente". Le tre regioni a più alto rischio nel 2011 sono state il Lazio, la Puglia e la Lombardia.

Andando ai **dati disponibili del 2012**, nei primi otto mesi "sono state compiute 624 rapine agli sportelli bancari con un calo del 18,5% rispetto alle 766 registrate nello stesso periodo del 2011. La diminuzione conferma il trend positivo già registrato negli ultimi anni".

Inoltre alcuni **fattori aumentano l'insicurezza**:
- "la grande differenza che esiste tra reati denunciati e reati effettivamente commessi;
- il numero dei reati per i quali la giustizia non riesce a individuare i responsabili. Le percentuali sono elevatissime al punto da sfiorare, per i furti, il 95% dei casi. Di poco inferiore la percentuale per le rapine, che varia tra il 75 e l'80%;
- la lungaggine dei processi penali che spesso fa scattare la prescrizione che obbliga a scarcerare i criminali".

Riprendiamo, per concludere questa presentazione, alcune brevi indicazioni tratte dall'intervento "**I rischi psicosociali negli istituti di credito**", a cura di Fulvio Fornaro (Medico Competente Aziendale, Direttore Sanitario SAIL 626).

Dopo aver presentato gli obblighi e il ruolo dei medici competenti, la relazione si sofferma su alcuni **fattori di rischio e strategie di prevenzione**.

Ad esempio con riferimento ai **dispositivi di sicurezza e di protezione**:
- "**dispositivi di sicurezza**: le telecamere a circuito chiuso, gli allarmi, le vetrate-specchio bidirezionali, i sistemi di accesso a scheda, le porte anti-panico con apertura solo dall'interno e le luci di emergenza e i dispositivi di localizzazione satellitari;
- **sistemi di protezione personali**: i corpetti antiproiettile".

Senza dimenticare uno **sguardo all'organizzazione**:
- "pratiche di lavoro e procedure;
- valutazione e registrazione degli eventi di aggressione;
- procedure per le cure ed il supporto psicologico che seguono gli episodi di violenza verbale, di aggressioni, di rapine".

Riguardo poi al **comportamento nelle situazioni critiche**, è necessario:
- "addestramento dei lavoratori;
- formazione al riconoscimento delle situazioni critiche".

Ad esempio tipiche **situazioni critiche negli istituti bancari** possono essere:
- rapine in banca;
- "la crisi economica a livello internazionale: risparmiatori esasperati (in particolare i piccoli risparmiatori); improvviso cambiamento nei rapporti con i clienti storici; richiesta e mancata erogazione di piccoli prestiti".

Oltre ad un'analisi delle situazioni critiche e degli eventi accaduti nel passato, la **politica di intervento** può prevedere:
- "la conoscenza delle possibili reazioni;
- progettazione di interventi di prevenzione del disagio psicologico connesso ad un evento critico;
- una adeguata formazione per: le reazioni attese durante e dopo un evento critico; le reazioni personali; le aree personali più soggette ad entrare in crisi; le strategie personali e di gruppo più efficaci; il riconoscimento dei comportamenti inaccettabili; gestire lo stress per controllare le reazioni emotive".

Infine **ulteriori strumenti** possono essere:
- "promozione di benessere psico-fisico;
- prevenzione in ambito professionale dello stress;
- gestione corporea, emotiva e mentale;
- sostegno e cura nelle situazioni da stress post-evento traumatico".

Alla fine dei lavori Luca Bertinotti ha ribadito che la crisi sociale che ha investito il paese, e che non è al momento rientrata, "continua a creare **disagio sociale e confusione**: i bancari sono confusi con chi gestisce la banca e gli errori di coloro che hanno gestito in modo non corretto alcune aziende determinano colpe che nulla hanno a che vedere con la professionalità dei bancari. Le aziende devono considerare appieno, nella valutazione del rischio, questi elementi, e mettere in campo tutto quanto possa essere utile per ridurre questo rischio, sia sotto l'aspetto della violenza fisica, sia sotto quello, più sottile ma non meno grave, della violenza verbale e psicologica".

Gli **atti** della giornata di studio:

- Comunicato FABI del 21 giugno 2013 - Convegno "Violenza allo Sportello e tutela dei lavoratori: Nuovi Rischi per banche e Terziario" (formato PDF, 275 kB);

- " La prevenzione della rapina in banca", a cura di Michele Messina - Vice Presidente Vicario A.I.PRO.S. e consulente della sicurezza (formato PDF, 1.96 MB);

- " I rischi psicosociali negli istituti di credito", a cura di Fulvio Fornaro - Medico Competente Aziendale, Direttore Sanitario SAIL 626 (formato PDF, 1.53 MB);

- " Tutela dei lavoratori dai nuovi rischi: reti per la prevenzione dello stress lavoro-correlato, la promozione del benessere organizzativo e lo sviluppo della performance", a cura di Alessandro De Carlo, Università di Roma ? Lumsa; Leonardo Ranieri, Cises, IF ? Informazione & Fiducia; Nicola A. De Carlo, Università di Padova (formato PDF, 1.77 MB);

- " Dalla prevenzione all'azione", a cura di Eduardo Jorge Parisi, Business Developmen Manager Sicuritalia (formato PDF, 567 kB).

Tiziano Menduto

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.
