PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 18 - numero 3802 di mercoledì 15 giugno 2016

Stress lavoro correlato nel settore commercio e GDO

Disponibile una scheda della Regione Lombardia per la valutazione del rischio stress lavoro correlato nel settore commercio e Grande Distribuzione Organizzata: fattori di rischio e misure di prevenzione del rischio

La regione Lombardia in collaborazione con INAIL nell'ambito del progetto CCM 2013 del Ministero della Salute ha prodotto una scheda sul tema dello Stress lavoro-correlato e dei rischi psico-sociali nel settore commercio e Grande Distribuzione Organizzata. I testi sono stati realizzati da operatori della U.O. Medicina del Lavoro, A.O. San Gerardo di Monza.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[CSA121] ?#>

STRESS LAVORO-CORRELATO E RISCHI PSICOSOCIALI SETTORE COMMERCIO / GDO

Il settore **commercio**comprende l'insieme delle attività relative all'acquisto e alla vendita di beni (di consumo, mobili, immobili, ecc). Nello specifico, con la sigla **GDO**(Grande Distribuzione Organizzata) si intende il moderno sistema di vendita effettuato attraverso una rete di supermercati ed ipermercati. La popolazione lavorativa presente in questi settori è composta in prevalenza da **donne** e **giovani** lavoratori impiegati molto spesso con **contratti occasionali** o **a tempo determinato**. L'**apertura dei punti vendita 7 giorni su 7,** il **prolungamento degli orari** di lavoro, l'**interazione continua con i clienti** e gli **elevati ritmi di lavoro** rendono i lavoratori del settore commercio/GDO particolarmente esposti al rischio da stress lavoro-correlato e ai rischi psicosociali.

Si riporta di seguito una serie di fattori di rischio organizzativo potenzialmente presenti in questo settore indicando, per ognuno di essi, alcune misure correttive di carattere generale utili alla prevenzione e/o riduzione del rischio da stress lavoro-correlato.

CONTENUTO DEL LAVORO	
FATTORI DI RISCHIO SLC	**MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO**
Elevato carico emotivo dato dalla continua interazione con i clienti (eventuale conflittualità, aggressione verbale e/o fisica, molestie, ecc)	-Migliorare la sicurezza dei lavoratori a contatto con l'utenza con l'attivazione di percorsi formativi volti a rafforzare nei lavoratori le competenze relazionali/comunicative e la capacità di problem solving
Ritmi di lavoro elevati, soprattutto in alcuni giorni della settimana e/o periodi dell'anno, pause di lavoro brevi e/o poco frequenti	- Introdurre pause adeguate in termini di durata e frequenza - Incrementare le responsabilità degli operatori nella pianificazione del lavoro
Lavoro su turni (compreso turno serale, nei fine settimana e durante le festività), turno di lavoro giornaliero spezzato con lunghi intervalli, riposi compensativi in giorni infrasettimanali, reperibilità giornaliere con mutamenti repentini di orario e turni lavorativi, richieste di disponibilità al cambio turno con scarso preavviso, prolungamento degli orari di apertura dei punti vendita	- Pianificare adeguatamente la rotazione oraria dei turni di lavoro - Raccogliere le disponibilità orarie dei dipendenti al fine di permettere la predisposizione di un calendario di lavoro (turni, riposi, ferie) sul lungo periodo - Limitare il ricorso a turni spezzati con intervalli molto lunghi e/o al lavoro straordinario, soprattutto al termine del turno serale e/o festivo - Compatibilmente con le esigenze aziendali, prevedere una programmazione annuale dei turni di lavoro domenicali e festivi - Rispettare i riposi compensativi

Elevata flessibilità produttiva (variazione del numero di ore lavorate in relazione al mutamento - giornaliero, settimanale, mensile - dei volumi di attività) ed elevata flessibilità funzionale (variazione dei contenuti specifici del lavoro e/o dei reparti di assegnazione)	- Ridistribuire le risorse umane in relazione all'andamento dei volumi di attività - Prevedere adeguata formazione e addestramento al fine di garantire ai lavoratori idonee competenze e conoscenze
Introduzione di innovazioni tecnologiche (casse automatiche e/o casse veloci) con conseguente modifica delle procedure di lavoro e ridefinizione dei compiti degli operatori della barriera casse (supporto ai clienti, gestione di eventuali malfunzionamenti dei dispositivi, gestione di più clienti contemporaneamente, supervisione della corretta contabilizzazione degli articoli e dei pagamenti da parte dei clienti, supporto a colleghi meno esperti, ecc)	- Garantire l'accesso a corsi di formazione tecnica volti a sviluppare nei lavoratori adeguate competenze per l'uso dei nuovi dispositivi introdotti - Prevedere idonei percorsi formativi al fine di rafforzare le competenze relazionali/comunicative e la capacità di problem solving dei lavoratori, alla luce del cambiamento della relazione con il cliente - Garantire l'adeguatezza e la manutenzione ordinaria e straordinaria dei dispositivi
Lavoro ripetitivo	- Prevedere l'alternanza di mansioni tramite pause attive (casse, allestimento e/o riassortimento merce, magazzino, ecc) - Introdurre un numero adeguato di brevi pause passive
Verifiche di produttività (vissute con apprensione dai lavoratori precari, in quanto ne percepiscono l'importanza ai fini del rinnovo contrattuale) e controllo dei tempi di lavoro, soprattutto per i dipendenti assegnati alla barriera casse	- Rendere noti i criteri di valutazione adottati - Definire gli obiettivi di rendimento con la consultazione dei lavoratori attraverso le RSU
Possibilità di accadimento di episodi di furto	- Prevedere interventi di miglioramento nel campo della sicurezza (es. installazione di sistemi di allarme, sistemi anti intrusione, ecc)

CONTESTO LAVORATIVO	
FATTORI DI RISCHIO SLC	**MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO**
Difficile interfaccia casa-lavoro, determinata in particolare dall'apertura dei punti vendita 7 giorni su 7 e dal prolungamento degli orari di lavoro	- Programmare mensilmente il calendario dei turni, se possibile con la consultazione dei lavoratori - Limitare il ricorso a turni spezzati con intervalli molto lunghi - Potenziare il sistema di welfare aziendale (es. asili nido aziendali, spazi gioco per i figli dei dipendenti, ecc) - Limitare il ricorso al lavoro straordinario, soprattutto al termine del turno serale e/o festivo - Compatibilmente con le esigenze aziendali, prevedere una programmazione annuale dei turni di lavoro domenicali e festivi
Scarsa discrezionalità su ritmo e carico di lavoro da parte del lavoratore, scarsa autonomia decisionale	- Introdurre, dove possibile, sistemi di pianificazione/gestione autonoma del lavoro da parte dei lavoratori
Scarse prospettive di carriera	- Introdurre sistemi premianti in relazione al raggiungimento di obiettivi
Scarso coinvolgimento dei lavoratori e scarso senso di appartenenza all'organizzazione	- Garantire la presenza di un sistema di comunicazione aziendale - Ascoltare i suggerimenti e le proposte fornite dai lavoratori e programmare momenti di comunicazione dell'azienda a tutto il personale - Favorire il dialogo fra lavoratori e/o RLS e il sistema di sicurezza interna (RSPP e/o Medico Competente), in particolare in relazione a suggerimenti e criticità circa le postazioni di lavoro, le attrezzature, le modalità di lavoro, ecc - Prevedere periodici incontri all'interno dei vari reparti

La scheda " Stress lavoro-correlato e rischi psicosociali settore commercio/gdo" (formato pdf, 139 kB)

 Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

---

www.puntosicuro.it