PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 18 - numero 3884 di venerdì 28 ottobre 2016

Stress lavoro correlato nel settore polizia municipale e vigilanza privata

Disponibile una scheda della Regione Lombardia per la valutazione del rischio stress lavoro correlato nel settore polizia municipale e vigilanza privata: 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 delle schede sul tema dello Stress lavoro-correlato e dei rischi psico-sociali in 9 settori di attività.

I testi sono stati realizzati da operatori della U.O. Medicina del Lavoro, A.O. San Gerardo di Monza.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[CSA154] ?#>

STRESS LAVORO-CORRELATO E RISCHI PSICOSOCIALI SETTORE POLIZIA MUNICIPALE E VIGILANZA PRIVATA

Gli operatori impiegati nel settore polizia municipale e vigilanza privata rappresentano una popolazione lavorativa particolarmente esposta a situazioni sollecitanti da un punto di vista sia prettamente fisico che psicologico. Le suddette attività sono, infatti, caratterizzate, oltre che dalla frequente relazione interpersonale con cittadini/utenti, anche dalla presenza di pericoli per l'incolumità (per danni a persone, cose e/o ambiente), dal contatto con situazioni particolarmente critiche sia sotto il profilo materiale che morale, con persone violente e/o con le vittime di violenza prodotta dall'uomo o da cause naturali. Gli operatori di tale settore intervengono, inoltre, in casi di estrema emergenza/gravità, quali incidenti stradali, incendi o disastri, trattamenti sanitari obbligatori e/o in caso di morte o ferimento di colleghi.

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
Continua esposizione a situazioni emotivamente usuranti (es. intervento in casi di estrema gravità quali incidenti stradali) e **gestione dell'emergenza e dell'imprevisto**	- Prevedere **percorsi formativi**, in corso di selezione e/o addestramento, volti a afforzare negli operatori la capacità di *problem solving* e di gestione dell'emergenza/urgenza anche dal punto di vista dell'adattamento psicologico - Attivare servizi di **sostegno psicologico/sportello di ascolto** - Istituire servizi di ***peer support***

Contatto continuo con l'utenza e potenziale rischio di colluttazioni, aggressioni verbali e/o fisiche, minacce, offese non solo in attività conflittuali (es. controllo dell'abusivismo commerciale) ma anche in altre attività apparentemente meno rischiose (es. controllo del traffico e della sosta, controllo dei cantieri edili)	- Implementare una **strategia comune** di risposta di fronte alle critiche/interazioni con i cittadini/utenti - Predisporre **percorsi formativi** e/o **seminari interattivi** sulla gestione dello stress attraverso opportune tecniche (*coping*), in situazioni critiche (es. conflitti con l'utenza, aggressioni e/o colluttazioni, ecc) e volti a rafforzare le competenze relazionali e comunicative degli operatori - Prevedere un ***debriefing*** **dopo un evento gravemente traumatico** che consenta di raggiungere una maggior consapevolezza delle reazioni agli eventi, emozioni e sintomi percepiti - Istituire un servizio di ***peer support*** - Prevedere interventi volti a promuovere il **senso di autoefficacia** degli operatori - Compatibilmente con le necessità organizzative, **evitare il lavoro in solitudine**, cui possono associarsi condizioni di maggiore vulnerabilità - Attivare **corsi di difesa personale**
Duplice vincolo di responsabilità, verso l'amministrazione, a cui l'operatore risponde da un punto di vista organizzativo, e verso i cittadini, a cui risponde da un punto di vista professionale e umano	- Attivare **idonei percorsi formativi** e garantire una **corretta circolazione delle informazioni** al fine di rafforzare le conoscenze e le competenze degli operatori, in modo che siano in grado di rispondere alle specifiche richieste da parte dell'utenza
Lavoro su turni (compresa turnazione notturna, nei fine settimana e durante le festività), **imprevedibilità degli orari di lavoro** (improvvise variazioni e conseguenti ripercussioni sulla vita sociale e familiare), p**eriodi di riposo compensativo brevi, ricorso al lavoro straordinario**	- Programmare mensilmente il **calendario dei turni**, se possibile con la consultazione dei lavoratori - Predisporre una **turnazione in ritardo di fase** (mattina -pomeriggio - notte) - Rispettare i **riposi compensativi** - Limitare il ricorso al **lavoro straordinario**, compatibilmente con le necessità organizzative e con le eventuali emergenze
Richiesta di svolgere più compiti simultaneamente per carenza di personale	- **Garantire un'equa distribuzione dei carichi di lavoro** fra gli operatori
Rischio di contagio da malattie infettive occupazionali	- Programmare **incontri formativi di aggiornamento** per il personale sui rischi biologici e le misure di Prevenzione/protezione - Definire **procedure per la profilassi delle infezioni occupazionali**

CONTESTO LAVORATIVO	
FATTORI DI RISCHIO SLC	MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO

Difficoltà dell'interfaccia con la pubblica amministrazione locale, eccessiva burocrazia	- Introdurre **idonei canali di comunicazione** fra operatore e amministrazione - Introdurre una **maggiore autonomia** rispetto agli organi politici
Difficile interfaccia casa-lavoro, determinata dal lavoro a turni irregolari, dalla rigidità dell'orario lavorativo e dallo svolgimento di lavoro straordinario	- Programmare mensilmente il **calendario dei turni**, se possibile con la consultazione dei lavoratori - Compatibilmente con le necessità organizzative e le emergenze, limitare il ricorso al **lavoro straordinario**, soprattutto al termine del turno serale/notturno
Esposizione a condizioni climatiche sfavorevoli, inquinamento atmosferico, inquinamento acustico legato al traffico veicolare e affaticamento fisico dovuto a postura incongrua	- Garantire a tutti gli operatori la disponibilità di **abbigliamento congruo e attrezzature idonee** (es. mascherine, vestiario impermeabile, ecc)
Inadeguatezza/carenza delle attrezzature (veicoli, mezzi di Primo Soccorso, radio veicolari e/o portatili, torce elettriche, ecc) e dei dispositivi di protezione individuale (scarpe di sicurezza, guanti di sicurezza in pelle, guanti monouso per interventi di sicurezza, giubbotti antiproiettile, vestiario impermeabile contro le intemperie, divise dotate di fasce catarifrangenti, ecc)	- Attivare un **sistema di monitoraggio** che permetta la continua verifica della disponibilità e dell'adeguatezza degli strumenti necessari per lo svolgimento della mansione e, in caso di inefficienza, permetta di far intervenire chi di competenza - Garantire **adeguata informazione e formazione** sull'utilizzo di attrezzature e dispositivi di protezione individuale
Continuo susseguirsi di modifiche e cambiamenti dei mansionari e/o degli obiettivi posti dalle amministrazioni agli operatori, a cui non fa seguito la predisposizione di coerenti percorsi formativi	- Garantire una capillare **diffusione dei mansionari e/o degli obiettivi** posti dalle amministrazioni attraverso idonei canali di comunicazione interna - Organizzare **incontri di confronto** su *mission* e *vision* aziendale - Attivare idonei **corsi di formazione** che consentano agli operatori di acquisire competenze sufficienti a raggiungere gli obiettivi posti
Scarso riconoscimento e supporto da parte dei superiori, richiami da parte dei superiori considerati ingiusti dagli operatori, scarse possibilità di comunicazione	- Favorire un **confronto/dialogo** sia fra operatori e supervisori, che fra pari - Facilitare la **circolazione delle informazioni** in modo da raggiungere tutti gli operatori - Attivare **corsi di formazione al ruolo** (gestione di attività e di persone) - **Coinvolgere gli operatori** nell'attuazione delle misure di miglioramento/correttive, ad esempio mettendo a disposizione sistemi di comunicazione e/o favorendo l'invio di proposte e suggerimenti ai supervisori
Mancanza di criteri per l'avanzamento di carriera	- **Valorizzare l'esperienza** dei lavoratori accrescendone, laddove possibile, il senso di autonomia professionale - Introdurre **possibilità di crescita professionale e riconoscimento** della qualità del lavoro svolto
Ambiguità di ruolo (confusione circa le aspettative, i compiti e i privilegi)	- Programmare **momenti di coordinamento/equipe** al fine di chiarire ruoli e responsabilità e di evitare indicazioni/richieste contrastanti

	- Favorire la **diffusione** e la **conoscenza dell'organigramma aziendale**

La scheda " Stress lavoro-correlato e rischi psicosociali settore polizia municipale e vigilanza privata" (formato pdf, 132 kB)

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

www.puntosicuro.it