PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 18 - numero 3857 di mercoledì 21 settembre 2016

Stress lavoro correlato nel settore trasporti

Disponibile una scheda della Regione Lombardia per la valutazione del rischio stress lavoro correlato nel settore trasporti: 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 trasporti. I testi sono stati realizzati da operatori della U.O. Medicina del Lavoro, A.O. San Gerardo di Monza.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[DVD084] ?#>

Il settore dei trasporti terrestri comprende il trasporto stradale - autobus, tram, metropolitana, taxi, camion e furgoni - e il trasporto ferroviario. In questo settore rientrano quindi trasporto pubblico e privato e al contempo sia il trasporto di persone che di beni. Si tratta di un ambito lavorativo soggetto a grandi cambiamenti che implicano considerevoli conseguenze per i lavoratori del settore in termini di orario di lavoro, formazione e addestramento, retribuzione, interfaccia casa-lavoro, ecc.

Nonostante le peculiarità delle singole tipologie di trasporto è possibile individuare alcuni potenziali fattori di rischio da stress lavoro-correlato che caratterizzano il settore dei trasporti terrestri nel suo complesso: elevato grado di attenzione richiesta dall'attività lavorativa, responsabilità per la sicurezza degli utenti, lavoro su turni, condizionamento di variabili 'esterne' (es. traffico, condizioni climatiche), nonché il rischio di aggressioni, fisiche e/o verbali, da parte di terzi.

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 grado di attenzione e concentrazione richiesto dall'attività svolta, responsabilità per la sicurezza dell'utenza	- Attivare **corsi di formazione** volti a rafforzare il senso di autoefficacia dei lavoratori e a far acquisire loro una maggior sicurezza in se stessi e nello svolgimento della propria mansione - Nell'ambito della sorveglianza sanitaria obbligatoria attivare, a discrezione del medico competente, **accertamenti aggiuntivi** in relazione a stati patologici che possono interferire con la guida (es. ictus, ecc) - Prevedere **azioni di contrasto** al consumo/abuso di sostanze stupefacenti ed alcolici nei lavoratori
Lavoro su turni (compresa turnazione serale/notturna, nei fine settimana e durante le festività), orari irregolari e	- Programmare mensilmente il **calendario dei turni**, se possibile, con la consultazione dei lavoratori

protratti, ricorso al lavoro straordinario, pause poco frequenti, periodi di riposo compensativo brevi e in giorni infrasettimanali	- Pianificare una **rotazione oraria dei turni** che consenta il recupero psicofisico - Predisporre una **turnazione in ritardo di fase** (mattina - pomeriggio - notte) - Compatibilmente con le esigenze aziendali, prevedere una **programmazione annuale dei turni di lavoro domenicali e festivi** - Rispettare i **riposi compensativi** fra un turno e l'altro (11 h) - Limitare il ricorso al **lavoro straordinario**, compatibilmente con le necessità organizzative - Rispettare le indicazioni contrattuali circa le **pause passive** dei lavoratori (ogni 4 ore e mezza di guida effettiva occorre un'interruzione di 45 minuti)
Contatto continuo con l'utenza e ruolo di interfaccia fra azienda e utenza (con conseguente carico emotivo dato dalla gestione di eventuali lamentele e/o contestazioni in merito a disservizi e/o modifiche dei servizi offerti)	- Migliorare la sicurezza dei lavoratori a contatto con l'utenza con l'attivazione di **percorsi formativi** e/o **incontri di discussione** volti a rafforzare nei lavoratori le competenze relazionali/comunicative e le capacità di *problem solving* dei lavoratori, anche in ottica di incremento del supporto sociale fra colleghi - Garantire una **corretta circolazione delle informazioni** riguardanti cambiamenti/modifiche organizzative operate dall'azienda con ricaduta sull'utenza
Potenziale rischio di aggressione verbale e/o fisica, molestie e offese da parte dell'utenza e/o di terzi	- Predisporre **percorsi formativi** e/o **incontri di discussione** sulla gestione dello stress attraverso opportune tecniche (*coping*), in situazioni critiche (es. conflitti con l'utenza) - Mettere a punto delle **linee guida** sulle modalità/tecniche di gestione di episodi di aggressione, verbale e/o fisica e di eventuali conflittualità - Prevedere un ***debriefing*** **dopo un eventuale aggressione o minaccia** che consenta ai lavoratori di raggiungere maggior consapevolezza circa le reazioni agli eventi, le emozioni e i sintomi percepiti - Garantire adeguato **supporto da parte della dirigenza** ai lavoratori che subiscono aggressioni - Identificare, se possibile, una **figura aziendale** deputata alla gestione dei casi di violenza/molestie e di disagio lavorativo - Prevedere, laddove possibile, la presenza di **funzionari di pronto intervento/*security team*** (es. assistenti degli addetti di controllo dei biglietti) - Prevedere interventi di **miglioramento nel campo della sicurezza**, quali vetri antisfondamento sui finestrini dei mezzi in posizione frontale e laterale, cabine degli autisti separate dai passeggeri e antisfondamento, telecamere a circuito chiuso, sistemi di localizzazione GPS e collegamenti radiofonici per un intervento immediato

	- Favorire la realizzazione di **campagne per la prevenzione** della violenza sui mezzi pubblici per l'utenza
Lavoro in condizioni di isolamento, lontananza da una sede di lavoro o una base fissa	- Garantire la presenza di un **sistema di comunicazione aziendale** che consenta di raggiungere tutti i lavoratori - Prevedere **momenti di comunicazione** dell'azienda a tutto il personale - Favorire **momenti di aggregazione** fra colleghi
Lavoro monotono e ripetitivo	- Introdurre un **sistema di rotazione** tra il personale con il medesimo profilo di ruolo e di mansione (es. assegnazione a tratte diverse, urbane ed extraurbane) - Rispettare le indicazioni contrattuali circa le **pause passive** dei lavoratori (ogni 4 ore e mezza di guida effettiva occorre un'interruzione di 45 minuti)
Potenziale rischio di incidenti	- Definire **misure di prevenzione/segnalazione** degli incidenti - Garantire la **manutenzione ordinaria e straordinaria** dei mezzi di trasporto
Lavoro in spazi ristretti (es. cabina di guida), postura obbligata per periodi prolungati, carenze ergonomiche	- Garantire **postazioni di lavoro ergonomiche** (es. in relazione alle cabine del conducente prestare attenzione soprattutto alla posizione e all'adattabilità del sedile, del volante, dei pedali e della visibilità)
Uso crescente di nuove tecnologie, quali ad esempio gli strumenti di programmazione e di controllo a distanza e i computer di bordo	- Attivare corsi di **formazione tecnica** volti a sviluppare nei lavoratori adeguate competenze per l'utilizzo dei nuovi dispositivi introdotti - Garantire l'**adeguatezza** e la **manutenzione** ordinaria e straordinaria dei dispositivi
Incremento dei viaggi a lunga percorrenza con soste intermedie poco frequenti	- Garantire a conducenti/autisti che operano sulle lunghe distanze l'accesso a **strutture adeguate** per le pause e il riposo e l'accesso a **strutture** e/o **attrezzature sanitarie** - Rispettare le indicazioni contrattuali circa le **pause passive** dei lavoratori (ogni 4 ore e mezza di guida effettiva occorre un'interruzione di 45 minuti) - Assicurare un adeguato **periodo di riposo compensativo**

CONTESTO LAVORATIVO	
FATTORI DI RISCHIO SLC	**MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO**
Difficile interfaccia casa-lavoro, determinata in particolare dagli orari di lavoro irregolari e protratti e dalla turnazione	- Potenziare il sistema di ***welfare aziendale*** (es. congedi e permessi volontari retribuiti, banca delle ore, orari personalizzati, ecc) - Compatibilmente con le esigenze aziendali, ridurre gli **orari di lavoro prolungati e/o irregolari** attraverso interventi di razionalizzazione organizzativa - Programmare mensilmente il **calendario dei turni**, se possibile con la consultazione dei lavoratori

	- Limitare il ricorso al **lavoro straordinario**, compatibilmente con le necessità organizzative
Elevata pressione/controllo esercitato dai superiori (telefonate per sollecitare il conducente in caso di ritardo accumulato), uso crescente di dispositivi di monitoraggio a distanza	- **Consultare i lavoratori ed i loro rappresentanti** nella messa a punto delle politiche di controllo e dei tempi di percorrenza - **Comunicare in maniera chiara** le modalità con cui viene effettuato il monitoraggio delle attività
Scarsa discrezionalità sull'organizzazione dell'attività lavorativa	- Individuare **gruppi di lavoro/team**, coordinati da un supervisore, al fine di garantire maggiori margini di autonomia ai lavoratori nell'organizzazione del lavoro - Introdurre, dove possibile, sistemi di **pianificazione/gestione autonoma** del lavoro da parte dei lavoratori - **Valorizzare l'esperienza e le competenze** dei lavoratori accrescendone, laddove possibile, il senso di autonomia professionale
Scarsa possibilità di dialogo e confronto con i colleghi e/o i superiori, determinata dal lavoro in isolamento e fuori sede, scarso supporto da parte di colleghi e/o superiori	- Promuovere il coinvolgimento dei lavoratori attraverso **incontri** che consentano loro di confrontarsi circa problematiche ricorrenti nello svolgimento della mansione e di contribuire con suggerimenti e proposte - Avviare **percorsi formativi** rivolti ai superiori/team leader sulla tipologia di leadership da esercitare e sulla gestione dei conflitti - Migliorare i sistemi di **comunicazione interna** - Favorire la corretta **circolazione delle informazioni**

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

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

www.puntosicuro.it