

## Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza.



L. BRIZIO – O. LENTINI – M. MOSCHETTI –  
L. PICOLLO – M.P. SCALI



D. CERRI - A.COLOMBANO - R.PAPPAIANNI -  
M.SCORSIROLI

### AGGRESSIONI AI COLLEGHI: RISULTANZE INCONTRO CON L'AZIENDA

In data 15 luglio 2016, presso il Nuovo Centro Direzionale di Torino, a seguito di nostra esplicita richiesta inviata a mezzo lettera direttamente al Responsabile della Direzione di Tutela Aziendale, siamo stati immediatamente convocati ed abbiamo incontrato il nuovo Datore di Lavoro e il Responsabile dell'Ufficio Prevenzione e Protezione (nel seguito RSPP), per discutere dei sempre più frequenti casi di **aggressione** verbale e fisica, ai danni dei colleghi della rete.

Abbiamo evidenziato come esistano almeno 3 fattori di criticità:

- L'azienda, nell'ambito della sua autonomia organizzativa, assume decisioni, (quali l'eliminazione delle barriere fisiche, la modifica degli orari, la riduzione delle casse aperte, etc...), col conseguente aumento delle code per i clienti, che impattano sempre più sul clima lavorativo e sul deterioramento dei rapporti fra clientela e colleghi, senza coinvolgere i RLS nella **valutazione preventiva** delle conseguenze e degli eventuali rischi, come stabilito dal D.Lgs. 81/08. Fenomeni di questa natura non possono essere affrontati esclusivamente gestendone le ricadute, ma, a nostro avviso, possono e devono essere introdotte misure utili ad anticipare situazioni che possono sfociare in episodi simili a quello cui abbiamo assistito.
- Le modifiche all'operatività di Filiale non vengono sufficientemente rese visibili alla clientela (ad esempio mediante cartellonistica), e vengono troppo spesso demandate – nelle loro concrete modalità applicative – ai singoli Responsabili di Filiale, col risultato, da un lato di applicare modalità differenziate da Area ad Area e da Filiale a Filiale, dall'altro di suscitare nella clientela l'impressione che la riduzione dei servizi di sportello dipenda dalla volontà dei colleghi, anziché rispondere a precisa scelta aziendale. Ciò porta il cliente a “scaricare” ancor più il suo nervosismo sugli incolpevoli lavoratori.
- In presenza di casi limite di aggressione fisica, ma anche semplicemente di aggressione verbale particolarmente accesa che, ancor più quando avvenga in pubblico, può creare situazione di ansia o addirittura di umiliazione per i lavoratori, ad oggi non esiste un servizio dedicato di assistenza **post-aggressione**, già attivo invece per il post-rapina.

Alla luce delle nostre rimostranze, e soprattutto delle nostre richieste, RSPP si è dichiarato disponibile da subito a creare un servizio di assistenza post-aggressione mediante intervento del Medico Competente, similmente a quanto già avviene per il post-rapina.

Poiché, a differenza delle rapine, non esiste un automatismo informativo nei confronti della Direzione Tutela Aziendale, e le conseguenze psicologiche di un'aggressione sono fortemente soggettive, RSPP propone che la modalità di **segnalazione** – essenziale per far emergere il fenomeno - parta comunque dal Punto Operativo coinvolto.

Sempre su nostra specifica richiesta, RSPP ci conferma che sarà valutata la creazione di una apposita **area dedicata** nella home page Intranet, attraverso la quale poter accedere in modo semplice ed immediato alla richiesta dei diversi tipi di assistenza fisica e psicologica (visita dal medico competente, assistenza post-rapina, assistenza post-aggressione).

Per quanto riguarda le altre criticità da noi evidenziate, ci siamo dati appuntamento con l'Azienda subito dopo il ripristino del normale orario di lavoro delle filiali (5 settembre), per discutere le possibili soluzioni e per promuovere a livello nazionale un'indagine mirata sulle aggressioni (presumibilmente mediante Focus Group, con coinvolgimento dei lavoratori), per capire le dimensioni del fenomeno e le problematiche riscontrate dai colleghi stessi, ed individuare quindi le possibili modalità operative di intervento utili ad evitare e/o contenere e gestire il rischio.

Vi terremo aggiornati sui successivi sviluppi.

Torino, 22 luglio 2016.

I RLS ISP Torino e Provincia e ISGS Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta.