



*Loris Brizio
Lorenza Picollo
R.L.S. di Torino e Provincia*

*Mauro Scorsiroli
R.L.S. ISGS Piemonte Liguria e Valle d'Aosta*

Torino, 5 Agosto 2016

Al Dirigenti Sindacali FABI

Oggetto: A proposito di violenza allo sportello

Il Servizio di Prevenzione e Protezione, anche a seguito della comunicazione inviata dagli RLS di Torino e Provincia, ha deciso di estendere il programma di supporto medico-psicologico – già previsto per il personale delle filiali oggetto di rapina – a tutti i lavoratori coinvolti in “aggressioni o atti traumatici caratterizzati da particolare violenza verbale o psico-fisica da chiunque provenienti”, dandone una specifica indicazione su intranet.

Si tratta di una azione positiva e invitiamo le strutture sindacali della Fabi, Organizzazione Sindacale che ci ha candidato quali R.L.S., a **rendere consapevoli i lavoratori della necessità di dare corso alle specifiche procedure, se coinvolti in eventi che possano danneggiarli.**

Ricordiamo che i disturbi post traumatici da stress devono essere valutati tenendo conto delle specificità fisiche e psicologiche di ogni lavoratore oltre alla oggettiva dinamica degli eventi: lo stesso evento traumatico può avere un impatto differente in relazione al vissuto di ogni persona, senza che questo determini valutazioni di “forza” o “debolezza”. Sappiamo tutti, ad esempio, quanto cambi la percezione del rischio dopo una rapina o quanto faccia male una critica dopo essersi spesi tutta la giornata per “mettere a proprio agio” la clientela.

Siamo **all’inizio di un percorso** che, in accordo con il Servizio di Prevenzione e Protezione, dovrà migliorare le dinamiche di interazione tra lavoratori e clientela, oltreché tra i lavoratori stessi. **Quindi dovremo sempre più tenere conto nelle future valutazioni del rischio, per quanto riguarda il tema della violenza allo sportello, sia degli aspetti ergonomici, sia dell’organizzazione del lavoro, sia dell’impatto degli strumenti di gestione.**

Infine dovrà essere potenziata una formazione specifica che, avvalendosi delle evidenze che l'ambito psicologico ha elaborato non solo per il nostro settore, consenta di migliorare le dinamiche di interazione tra lavoratori e clientela.

Vi terremo informati approfondendo gli aspetti di maggiore interesse.

Rimaniamo a vostra disposizione.

Loris Brizio
Lorenza Picollo
Mauro Scorsiroli