

Isabella Corradini - Presidente Themis

Vigilantes insoddisfatti e demotivati: risultati di una ricerca

Formazione organizzazione e retribuzione i puntichiave per rilanciare la categoria.

L'importanza che oggi viene attribuita alla qualità dei luoghi di lavoro ha indotto ad una maggiore attenzione ai fattori di rischio per la salute dell'individuo che lavora.

Il problema dello stress investe ormai ampie categorie di soggetti, in funzione soprattutto dei pressanti ritmi quotidiani.

Gli operatori della sicurezza, in particolare gli appartenenti alle Forze dell'Ordine e coloro che prestano la propria attività presso Istituti di Vigilanza, meritano un'attenzione specifica poiché a fronte di un elevato carico di responsabilità corrispondono spesso condizioni di lavoro insoddisfacenti e, soprattutto, stressanti.

Nell'ottica di approfondire la conoscenza di tali aspetti, si riportano i dati di una ricerca condotta dall'Associazione Themis in collaborazione con il Savip (Sindacato Autonomo Vigilanza Privata) volta a verificare il grado di soddisfazione nei vigilantes in merito alla propria attività lavorativa. Nell'analisi del livello di soddisfazione un ruolo primario è rivestito dall'organizzazione del lavoro in termini di turni/orari ai quali è strettamente legato il corrispettivo economico.

Il campione della ricerca è costituito da 140 soggetti, di cui il 97% uomini e il restante 3% donne. Nonostante l'aumento graduale del numero delle donne nel settore della vigilanza, la professione di guardia giurata rimane prerogativa esclusiva della popolazione maschile.

Il 47% del campione ha un'età compresa tra i 31 e i 40 anni, il 36% dai 41 ai 50 anni, il 10% entro i 30 anni, il restante sopra i 50 anni.

Il 57% del campione ha un titolo di studio di media inferiore, il 31% di media superiore, l'11% ha conseguito diplomi tecnici, l'1% ha solo un titolo di studio elementare.

Per la rilevazione dei dati il Centro Ricerche Themis ha costruito un apposito Questionario "La soddisfazione lavorativa nell'ambito della vigilanza privata" composto da 16 item a risposta chiusa, vale a dire con modalità di risposta predefinite, e da alcune risposte aperte di approfondimento.

Il questionario, somministrato in forma anonima, è volto a indagare le modalità di selezione e di formazione del personale, i fattori in ambito lavorativo che i vigilantes ritengono soddisfacenti e insoddisfacenti, il rapporto con i superiori e con i colleghi, lo stato emotivo con cui affrontano il lavoro, i cambiamenti auspicati.

Alcuni item di approfondimento hanno permesso un'analisi qualitativa dei dati.

Una prima osservazione emerge in relazione alla partecipazione dei soggetti della ricerca che hanno particolarmente gradito l'iniziativa. Negli item di approfondimento emerge infatti l'esigenza degli operatori di avere un riscontro con gli uffici tecnici e con i superiori riguardo ad una più adeguata organizzazione dei turni e degli orari, in funzione dei quali si genera lo stress.

Il 50% del campione intervistato dichiara di aver scelto questa professione soprattutto per necessità economiche, il 41% per interesse al tipo di lavoro, il 9% per la facilità con cui si accede alla professione.

Riguardo gli strumenti di selezione, il 67% del campione dichiara di essere

stato valutato attraverso un colloquio, al 17% è stato somministrato un test psicologico, il 13% ha sostenuto prove pratiche, il 3% un test di cultura generale. Le prove pratiche hanno riguardato la guida per il trasporto valori, tecniche di difesa, addestramento interno. Riguardo il livello di soddisfazione del lavoro, su una scala da 0 a 5, il 60% del campione dichiara che il lavoro che svolge non sia soddisfacente.

Viene poi chiesto al campione di valutare in termini di soddisfazione gli aspetti del proprio lavoro, individuandone i più critici tra quelli elencati: orari/turni di lavoro, livello di retribuzione, possibilità di carriera, prestigio sociale della professione,

rapporto con i colleghi, rapporto con i superiori. L'analisi del dato ha fatto emergere che, secondo il campione, non risultano soddisfacenti: il prestigio sociale della professione (50%), la retribuzione (49%), la possibilità di fare carriera (48%), gli orari/turni di lavoro (44%), il rapporto con i superiori (46%). Negli item di approfondimento, il personale lamenta: la copertura di turni lunghi con organico insufficiente; la mancanza di rispetto degli orari contrattuali, e di conseguenza, insufficiente tempo dedicato al riposo.

La preoccupazione nel campione è che la carente organizzazione degli uffici tecnici impedisca di svolgere il

proprio lavoro con effettiva sicurezza e responsabilità.

Particolarmente interessante è l'analisi del rapporto con i superiori che, secondo gli intervistati, è insoddisfacente soprattutto per lo scarso coinvolgimento e la carente attività di supporto. Tali motivazioni trovano conferma in un successivo item nel quale viene richiesto al campione di indicare le caratteristiche che dovrebbe avere un "buon capo". All'interno dell'89% del campione che ha risposto all'item, il 58% ritiene che il buon capo sia "colui che comunica, che è coinvolto pienamente nel lavoro dei subalterni e che cerca di capirne le esigenze".

Una buona guardia giurata, secondo

l'84% del campione che ha risposto all'item, deve essere in possesso di alcune caratteristiche, prima fra tutte la competenza (37%), seguono la disponibilità (20%) e il rispetto delle regole (17%).

Il rapporto con i colleghi è invece l'aspetto del lavoro ritenuto più soddisfacente (81%) oltre che più gratificante (65%).

Nell'affrontare emotivamente il lavoro di vigilante, tra gli aggettivi proposti (con scelta massima di tre fattori), il campione ritiene di sentirsi principalmente autocontrollato (21%), gentile (21%) e deciso (18%).

Analizzando gli item aperti, emerge la lamentela riguardo la fornitura di un equipaggiamento non sempre adeguato alle situazioni.

Quando si parla di equipaggiamento, ci si riferisce agli strumenti e ai mezzi che costituiscono i requisiti minimi di sicurezza, variabili a seconda del tipo di servizio espletato dall'operatore di vigilanza. Ad esempio, nel servizio di trasporto valori, sono necessari, oltre alla consueta arma in dotazione, il giubbotto antiproiettile a norma, una perfetta organizzazione del percorso da seguire e una suddivisione dei ruoli degli operatori (capo scorta, autista, portavalori). Inoltre, il furgone che trasporta i valori deve essere fornito di mezzi di comunicazione veloci ed efficienti.

Considerando i livelli di insoddisfazione emersi riguardo alcuni aspetti del proprio lavoro e le criticità riscontrate, non è sorprendente che i cambiamenti auspicati dal campione siano principalmente di tipo retributivo (42%) e organizzativo (32%).

Riguardo l'elemento formazione, il 53% del campione dichiara di non aver ricevuto alcuna formazione. Il 34% afferma invece di aver partecipato a corsi di formazione antincendio e trasporto valori.

Alla luce di quanto emerso, diventa indispensabile migliorare le condizioni di lavoro dei soggetti che operano all'interno delle organizzazioni deputate alla sicurezza. Creare le condizioni necessarie a garantire il benessere personale e relazionale degli operatori della sicurezza, peraltro, ne favorirebbe la produttività.

La ricerca in versione integrale è pubblicata nel testo: *I mobbing di Isabella Corradini*. Edizione Europolis Editing, Roma 2007.

