



GESTIONE DELLO STRESS DA LAVORO CORRELATO E DEI RISCHI PSICOSOCIALI

I rischi psicosociali nel luogo di lavoro possono essere gestiti correttamente.

Le informazioni contenute in questa guida vi aiuteranno a capire di più lo stress e i rischi psicosociali e vi suggeriranno alcune misure da adottare per affrontarli.

Premessa

I rischi psicosociali e lo stress lavoro-correlato rappresentano una delle sfide principali con cui è necessario confrontarsi nel campo della salute e della sicurezza sul lavoro in quanto hanno considerevoli ripercussioni sulla salute delle singole persone, ma anche su quella delle imprese e delle economie nazionali.

Circa metà dei lavoratori europei considera lo stress comune nei luoghi di lavoro e ad esso è dovuta quasi la metà di tutte le giornate lavorative perse.

Come molte altre questioni riguardanti la salute mentale, spesso lo stress viene frainteso o stigmatizzato.

Tuttavia, se li si considera come un problema aziendale anziché una colpa individuale, i rischi psicosociali e lo stress possono essere gestibili come qualsiasi altro rischio per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro.

Lo stress e i problemi di salute mentale sono il più grave problema di salute sul luogo di lavoro per circa un quinto dei lavoratori nell'Unione Europea.

Circa due terzi sono esposti a fattori di rischio psicosociali che possono causare questi problemi.

I rischi psicosociali derivano da inadeguate modalità di progettazione, organizzazione e gestione del lavoro e da un contesto lavorativo socialmente mediocre e possono avere conseguenze psicologiche, fisiche e sociali negative, come stress, esaurimento o depressione connessi al lavoro.

Alcuni esempi di condizioni di lavoro che comportano rischi psicosociali sono:

- carichi di lavoro eccessivi;
- richieste contrastanti e mancanza di chiarezza sui ruoli;
- scarso coinvolgimento nei processi decisionali che riguardano i lavoratori e mancanza di influenza sul modo in cui il lavoro viene svolto;
- gestione inadeguata dei cambiamenti organizzativi, precarietà del lavoro;
- comunicazione inefficace, mancanza di sostegno da parte dei colleghi o dei superiori;
- molestie psicologiche e sessuali, violenza da parte di terzi.

Quando si considerano le richieste lavorative, è importante non confondere i rischi psicosociali, come un carico di lavoro eccessivo, con condizioni stimolanti, sebbene talvolta impegnative, in cui esiste un ambiente di lavoro che dà sostegno e i lavoratori sono correttamente preparati e motivati a utilizzare al

meglio le loro capacità.

Un buon ambiente psicosociale consente di promuovere il miglioramento delle prestazioni, lo sviluppo personale e il benessere fisico e mentale dei lavoratori.

I lavoratori soffrono di stress quando le richieste della loro attività sono eccessive e più grandi della loro capacità di farvi fronte.

Oltre ai problemi di salute mentale, i lavoratori sottoposti a stress prolungato possono sviluppare gravi problemi di salute fisica come le malattie cardiovascolari o i disturbi muscoloscheletrici.

Per le imprese gli effetti negativi possono essere una scarsa redditività complessiva, un maggiore assenteismo, il presentismo (le persone continuano ad andare a lavorare quando sono malate e non possono essere efficienti) e un aumento dei tassi di incidenti e infortuni.

Le assenze tendono ad essere più lunghe di quelle dovute ad altre cause e lo stress lavoro-correlato può contribuire ad aumentare i tassi di prepensionamento.

I costi per le imprese, aziende, enti ecc. e la società sono considerevoli e vengono valutati in miliardi di euro a livello nazionale.

Adottando il giusto approccio, è possibile prevenire e gestire con efficacia i rischi psicosociali e lo stress lavoro-correlato, a prescindere dalle caratteristiche o dalle dimensioni del luogo di lavoro, e affrontarli con la stessa logica e sistematicità riservate ad altre questioni di salute e sicurezza sul lavoro.

Gestire lo stress non è solo un imperativo morale e un buon investimento per i datori di lavoro, bensì anche un dovere giuridico stabilito dalla direttiva quadro 89/391/CEE e ribadito dagli accordi quadro tra le parti sociali sullo stress lavoro-correlato e sulle molestie e la violenza sul luogo di lavoro.

Inoltre, il patto europeo per la salute e il benessere mentale riconosce il mutamento delle esigenze e le crescenti pressioni nei luoghi di lavoro e incoraggia i datori di lavoro ad applicare ulteriori misure volontarie per promuovere il benessere mentale.

Sebbene spetti ai datori di lavoro la responsabilità giuridica di garantire la corretta valutazione e il controllo dei rischi sul lavoro, è indispensabile coinvolgere anche i lavoratori, che insieme ai loro rappresentanti conoscono meglio di chiunque altro i problemi che possono verificarsi nei luoghi di lavoro.

La loro partecipazione può assicurare l'adeguatezza e l'efficacia delle misure adottate.

Trasferendo il concetto generale agli ambienti di lavoro si può definire quindi lo Stress da Lavoro Correlato, come la percezione di squilibrio avvertita dal lavoratore quando le richieste del contenuto, dell'organizzazione e dell'ambiente di lavoro, eccedono le capacità individuali per fronteggiare tali richieste [European Agency for Safety and Health at Work].

Esiste uno stress, a dosi accettabili, che ha effetti positivi sul nostro organismo, consentendoci di reagire in modo efficace ed efficiente agli stimoli esterni e di innescare un'adeguata soglia di attenzione verso le esigenze dell'ambiente; un'esposizione prolungata a fattori stressogeni invece, può essere fonte di rischio per la salute dell'individuo, sia di tipo psicologico che fisico, riducendo l'efficienza sul lavoro (assenteismo, malattia, richieste di trasferimenti...).

Importante sottolineare e distinguere il concetto di Stress Lavoro Correlato, da quello di Mobbing inteso come una persecuzione sistematica messa in atto da una o più persone allo scopo di danneggiare chi ne è vittima fino alla perdita del lavoro.

Se dunque i possibili rischi soprattutto a livello psicologico, evidenziati dagli indicatori sintomatici che vedremo di seguito, possono risultare analoghi, nello Stress manca la componente di intenzionalità che è invece presente nel mobbing.

Una seconda distinzione opportuna da ricordare è quella relativa al fenomeno conosciuto come Burn-Out definito come: l'esito patologico di un processo stressogeno che colpisce le persone che esercitano professioni d'aiuto, qualora queste non rispondano in maniera adeguata ai carichi eccessivi di stress che il loro lavoro li porta ad assumere.

Questo fenomeno quindi, è il risultato patologico di una componente di fattori di stress e di reazioni soggettive che colpisce solo quelle professioni rivolte ad aiutare altre persone (medici, infermieri, avvocati, sacerdoti...) e che porta il soggetto a "bruciarsi" attraverso un meccanismo di eccessiva immedesimazione nei confronti degli individui oggetto della attività professionale, facendosi carico in prima persona dei loro problemi e non riuscendo quindi più a discernere tra la loro vita e quella propria.

Valutazione del rischio

Il processo di valutazione del rischio parte dall'identificazione delle fonti di stress nell'ambiente di lavoro, attraverso l'utilizzo di opportuni indicatori suddivisi tra quelli relativi al contesto lavorativo e quelli riconducibili invece al vero e proprio contenuto del lavoro.

Tra i primi risultano essere fonti di stress particolarmente significative gli ambiti legati a:

- cultura e funzione organizzativa (problemi legati alla comunicazione, scarsi livelli di sostegno e assenza di obiettivi professionali),
- ambiguità nella definizione della carriera professionale e del ruolo all'interno dell'azienda
- mancanza di autonomia relativamente alle responsabilità assegnate
- difficoltà nel gestire rapporti interpersonali sul luogo di lavoro.

Per quanto riguarda invece il contenuto del lavoro, le fonti di stress possono derivare da orari di lavoro particolarmente pesanti, anche per esempio sui turni, a carichi di lavoro eccessivi, a organizzazione del lavoro inadeguata rispetto alle competenze professionali, e infine (ma non ultimo) a carenze infrastrutturali del luogo di lavoro, come ad esempio scarsa illuminazione, temperature disagiati, scarse condizioni igieniche, spazi insufficienti.

Alcune delle categorie professionali più interessate dallo Stress Lavoro Correlato sono, a titolo di esempio, le seguenti, per le quali vengono brevemente elencate le principali e potenziali fonti di stress:

- Medici: sottoposti a forte responsabilità legate ad eventuali decisioni sbagliate che possono avere effetti anche gravi sulla salute delle persone;
- Infermieri: elevato rischio del fenomeno da Burn-Out come causale eziologica di stress da lavoro correlato;
- Assistenti Sociali: anche in questa professione è elevato il rischio della sindrome da BurnOut, associata all'esposizione a fenomeni di disagio sociale e familiare; da cui la sensazione di sentirsi inefficaci;
- Insegnanti: forte esposizione a stress da divario generazionale, con difficoltà a relazionarsi con un elevato ed eterogeneo numero di studenti in età giovanile

Lo stress può ripercuotersi in termini di:

- Giorni di lavoro persi
- Morale basso
- Prestazioni lavorative ridotte

Può anche influenzare i singoli lavoratori intervenendo negativamente in particolare su:

- Prestazioni di lavoro
- Salute e benessere fisico e mentale
- Rapporti

Significati

Stress significa non riuscire ad affrontare qualcosa

Le persone sperimentano lo stress sul lavoro quando percepiscono uno squilibrio tra le richieste lavorative e le risorse fisiche e mentali che hanno a disposizione per fronteggiarle.

Tali risorse possono essere semplicemente consistenti nel disporre di sufficiente tempo per eseguire tutto il lavoro richiesto o nell'aver le capacità emotive e cognitive necessarie per svolgere determinate mansioni.

Sebbene provare stress sia un fattore di rischio di natura psicologica, lo stress influenza anche la salute fisica delle persone.

Stress non significa pressione

Alcune persone usano la parola stress in relazione alle richieste e alle sfide che si trovano ad affrontare; fattore che siamo soliti chiamare pressione.

Lo stress, tuttavia, è diverso dalla pressione, che è invece una componente naturale della vita.

La pressione può provenire da diverse fonti interne ed esterne al lavoro; può assumere molte forme, sia autogenerate (per esempio desiderare di fare un buon lavoro) sia esterne (come scadenze imposte da altri).

Le persone lavorano meglio se c'è un po' di pressione (ma non troppa).

Il livello di richiesta ideale sul lavoro varia da persona a persona e anche con la natura della mansione che si sta cercando di svolgere.

Abbiamo tutti bisogno di un poco di pressione per funzionare bene, ma alcune persone ne hanno più (o meno) bisogno di altre per lavorare al meglio.

Lo stress può sopraggiungere quando le richieste diventano eccessive per una persona, ma anche

quando la situazione non è sufficientemente stimolante.

Varia da persona a persona

"Stress" è una di quelle parole che tutti usano, tuttavia spesso con significati diversi.

Alcune persone affermano di essere esposte allo stress, come se lo stress fosse una forma di richiesta o di carico: un po' come il carico su una trave d'acciaio.

Altre dicono di soffrire di stress come se fosse una malattia o una risposta a quelle richieste, che potremmo chiamare "fattori di stress"

Nessuna delle due accezioni è errata: sono solo diverse.

Quando vi trovate di fronte a richieste fisiche, il vostro corpo risponde: se dovete correre per prendere un autobus, la frequenza cardiaca e la pressione sanguigna saliranno.

Meno ovvio sarà il rilascio di sostanze chimiche (ormoni) nel sangue; questo tipo di risposta era più frequente per l'uomo quando doveva fuggire da un animale pericoloso, piuttosto che correre per prendere un autobus.

Se siete di fronte a richieste mentali, come ad esempio dover rispettare tempi stretti al lavoro, potrebbero verificarsi reazioni corporee simili.

Questa risposta, che i fisiologi chiamano "attivazione", è potenzialmente dannosa perché tali ormoni rilasciano le riserve del corpo (per combattere o scappare), ma, quando la sfida è mentale, queste riserve non vengono "consumate" poiché non c'è attività fisica.

Alcune persone lo chiamano "stress" o "reazione allo stress".

Ancora una volta il concetto non è errato, ma solo diverso.

Tuttavia è riconosciuto che si tratta semplicemente di una risposta naturale alle richieste avanzate verso il nostro corpo.

L'attivazione insorge come risposta a una richiesta, indipendentemente dal fatto che sia possibile farvi fronte o meno.

Essa non corrisponde allo "stress": lo "stress" si verifica quando tali richieste sono eccessive o quando non siete in grado di affrontarle.

Frequenza per complessità = Richiesta

Quando il lavoro svolto è semplice e facile, si può essere in grado di eseguirlo molto rapidamente, quasi senza pensarci.

Tali lavori sono spesso eseguiti meglio quando effettuati a un ritmo elevato.

Una mansione più complessa richiede più concentrazione e uno sforzo maggiore, ed è spesso eseguita meglio in assenza di altri compiti che vi distraggano.

Se la richiesta è troppo scarsa o troppo elevata, la prestazione dell'attività peggiora.

Chiamiamo questa richiesta "pressione" e non stress.

Quindi: è vero che tutti abbiamo bisogno di un po' di pressione sul lavoro e che alcune persone preferiscono o hanno bisogno di un alto livello di pressione sul lavoro per dare il meglio di sé.

Ad esempio, alcune persone sentono di lavorare meglio quando la scadenza è prossima, mentre altri preferiscono svolgere il lavoro con largo anticipo.

"Stress" è quando si ha difficoltà ad affrontare qualcosa

Sia l'attivazione che la pressione sono chiamate "stress" da alcune persone, ma nessuna delle due è riferibile al concetto di "stress lavoro-correlato".

Lo stress non è identificabile con la pressione, anche se il livello di pressione o di richiesta imposto a una persona dall'ambiente di lavoro può portare a stress.

Piuttosto, viviamo lo stress sul lavoro quando percepiamo che c'è uno squilibrio tra le richieste o le pressioni che riceviamo e le risorse che abbiamo a disposizione per farvi fronte.

Lo stress lavoro-correlato non è una malattia

Anche se la gente dice di "soffrire di stress", ciò che intende dire realmente è che soffre degli effetti dello stress.

Tali effetti possono influenzare il modo in cui ci sentiamo, pensiamo o ci comportiamo.

Alcune persone potrebbero sentirsi depresse o ansiose poiché non riescono ad affrontarlo; altre potrebbero trovare difficile concentrarsi o pensare in modo chiaro.

Qualcun altro potrebbe sentirsi perennemente stanco e nonostante ciò, non riuscire a rilassarsi né a

dormire bene, sentendosi così ancora più stanco.

Altri diventano più riservati o meno loquaci.

Lo stress può farti ammalare

Sebbene lo stress non sia una malattia, può farci ammalare perché altera il funzionamento del nostro corpo.

In alcune persone questi cambiamenti possono indebolire i meccanismi di difesa del corpo, rendendole più esposte al rischio di infezioni o di altre malattie, o semplicemente facendole sentire "sotto tono".

Potrebbe volerci più tempo a guarire da malattie meno gravi come raffreddori e virus, inoltre le ferite e i lividi potrebbero guarire più lentamente.

Lo stress può ridurre la velocità con cui guariscono le ferite.

Lo stress non influisce su tutte le persone allo stesso modo.

Ciò fa parte della sua variabilità naturale e non è insolito che sia così; né questa variabilità può rappresentare un segno di "debolezza" da parte vostra.

Se le persone sono esposte al rumore sul lavoro, non è detto che l'udito di tutti ne risenta.

Lo stress può essere causato da altri fattori

Lo stress potrebbe non essere dovuto solo a fattori di rischio psicosociale sul lavoro.

Se a casa state affrontando problemi, ciò potrebbe rendere più difficile gestire il lavoro poiché i problemi non spariscono quando lavorate.

Ancora una volta, questa sovrapposizione tra fattori personali e fattori professionali non è insolita.

Solo perché una persona potrebbe essere esposta a forti rumori in discoteca, o farsi male alla schiena spostando mobili, non significa che i lavoratori non debbano venire in contatto con il rumore forte o i rischi della movimentazione manuale sul lavoro.

Alcune persone potrebbero cominciare a bere alcol o ad assumere droghe per sentirsi più rilassate. Nonostante ciò possa offrire un sollievo nel breve periodo, non risolve il problema e può portare a dipendenza o ad altri effetti avversi sulla salute fisica e mentale.

Pertanto, lo stress sul lavoro non è l'attivazione o la pressione, e non è qualcosa di desiderabile.

È qualcosa che viviamo quando le cose non vanno nel modo giusto e rispetto alle quali dovremmo fare qualcosa.

La regolamentazione giuridica in Italia

In Italia esiste una specifica normativa, giuridicamente vincolante, sulla valutazione e sulla gestione dello stress nei luoghi di lavoro; tale disciplina è il frutto di una progressiva attività di regolamentazione da parte del legislatore italiano.

La Direttiva quadro dell'Unione europea (89/391) è stata regolarmente trasposta nell'ordinamento italiano con il d.lgs. n. 626/1994, successivamente più volte integrato e modificato.

Anche l'Accordo quadro europeo sullo stress lavoro-correlato è stato trasposto in Italia con l'Accordo interconfederale, sottoscritto da CGIL CISL UIL, dell'8 giugno 2008, che ne ha confermato integralmente i contenuti.

Oggi la materia è compiutamente disciplinata dall'art. 28 del d.lgs. n. 81/2008 (cosiddetto Testo Unico della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro) che al comma 1 prevede espressamente che tutti i datori di lavoro sono tenuti a valutare, per tutti i lavoratori, anche il rischio da stress lavoro-correlato secondo le indicazioni contenute nell'Accordo quadro europeo.

La metodologia per la valutazione e la gestione dello stress sul luogo di lavoro, per espressa indicazione di legge (art. 28, d.lgs. n. 81/2008), è stata poi dettagliatamente disciplinata dalla *Circolare contenente le indicazioni necessarie alla valutazione del rischio stress lavoro correlato*, emanata dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, il 18 novembre 2010.

Tali indicazioni sono vincolanti per tutti i datori di lavoro, pubblici e privati, e costituiscono il livello minimo di tutela che gli stessi devono garantire a tutti i lavoratori nella valutazione e nella gestione dello stress lavoro-correlato.

Misure ulteriori e aggiuntive possono essere adottate dai datori di lavoro, ma questi ultimi sono sempre tenuti a rispettare i contenuti minimi delle suddette indicazioni ministeriali.

Un importante contributo per la gestione operativa della materia, sempre nell'ambito della cornice normativa cogente sopra descritta, è stato altresì fornito dalla giurisprudenza di merito e di legittimità e dall'INAIL.

La regolamentazione giuridica in UE

La Direttiva quadro dell'Unione europea (89/391) stabilisce un vincolo legale per i datori di lavoro,

obbligandoli a proteggere i loro lavoratori, evitando, valutando e contrastando i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori (oltre ai rischi specifici).

Questo obbligo comprende i rischi psicosociali sul luogo di lavoro che possono causare o contribuire allo stress o ai problemi di salute mentale.

La Direttiva comprende anche un obbligo generale per i lavoratori, i quali devono rispettare le misure di protezione stabilite dal proprio datore di lavoro.

Alcune norme a livello nazionale potrebbero riguardare direttamente i rischi psicosociali e altre aree specifiche come le molestie, che possono altresì contribuire ad accrescere lo stress sul lavoro.

Esiste inoltre un accordo quadro dell'Unione europea sulle molestie e sulla violenza sul lavoro sottoscritto da sindacati e dai datori di lavoro, che presenta una posizione comune su come gestire le molestie.

Fattori lavorativi

I fattori lavorativi che possono creare un rischio di stress e altri problemi di salute sono ben noti: sono chiamati rischi psicosociali.

In termini generali essi possono essere riepilogati in:

- Richieste eccessive
- Richieste eccessive o esposizione a pericoli fisici
- Mancanza di controllo personale
- Non avere sufficiente influenza su come viene svolto il lavoro
- Supporto inadeguato
- Non ricevere un supporto adeguato da dirigenti o dai colleghi
- Relazioni negative (comprese molestie)
- Essere soggetti a comportamenti inaccettabili, comprese molestie e violenza
- Conflitto di ruolo o assenza di trasparenza
- Non comprendere ruoli e responsabilità
- Scarsa gestione del cambiamento
- Non essere coinvolti o informati dei cambiamenti organizzativi
- Violenza perpetrata da terzi
- Violenza fisica o verbale perpetrata, o minaccia di violenza
- Eccessivo turn-over e scarse prospettive di carriera
- Essere soggetti ad un ricambio molto veloce di personale e intravedere scarse prospettive di crescita professionale nell'ambito della organizzazione

Questi fattori possono agire in sinergia.

Per esempio, è molto più probabile che una persona diventi stressata a causa di elevate richieste quando ha poco controllo su come farvi fronte.

Alcune persone sono in grado di gestire lavori molto impegnativi nell'ambito dei quali sono sottoposte a molte sfide e pressioni.

Tuttavia queste richieste possono causare stress se una persona sente di non riuscire a farvi fronte o di non avere abbastanza controllo su di esse.

Ciò potrebbe essere dovuto a diversi fattori, tra cui capacità e abilità non commisurate al lavoro.

Non ricevere sufficienti richieste può essere un problema tanto quanto averne troppe (lavoro sottoqualificato e sovraqualificato); elevato carico di lavoro; richiesta di essere sempre disponibili a lavorare; alta pressione emotiva; scadenze non rispettabili entro il tempo a disposizione; percepire che le preoccupazioni su tali fattori non siano riconosciute o affrontate nell'ambiente di lavoro.

Una pianificazione del lavoro o una comunicazione insufficiente possono esacerbare queste richieste tanto quanto frequenti ritardi, scadenze o interruzioni.

L'ambiente di lavoro fisico può anche peggiorare le cose poiché può essere difficile concentrarsi in presenza di temperature elevate o in ambienti rumorosi.

È importante riconoscere che alcune persone avranno difficoltà ad ammettere di avere problemi a causa delle eccessive richieste, forse perché lo vedono come un segno di debolezza o inadeguatezza. Per questo motivo è bene monitorare e gestire le richieste e le risorse lavorative con attenzione.

Il livello di controllo che una persona ha sul modo in cui lavora può influenzare la misura in cui sperimenta lo stress.

Questo spesso riflette un equilibrio tra la quantità di controllo che ha e la quantità di controllo che gli

altri esercitano su ciò che fa.

Quando una persona si aspetta di avere controllo e influenza su come pianificare ed eseguire il lavoro - e li ottiene - ciò la aiuta ad affrontare le sfide a cui viene sottoposta.

Non avere il controllo è negativo

Se una persona non ha il controllo che si attende, se sono gli altri a determinare il ritmo o la modalità di svolgimento del lavoro, ciò può aumentare la sensazione di stress.

Anche non avere il controllo su altri pericoli può contribuire ad aumentare lo stress; per esempio, una scarsa attitudine alla sicurezza all'interno di un'organizzazione può causare stress in una persona che non può farci niente, soprattutto se sente che la sua sicurezza è a rischio.

La mancanza di flessibilità nelle richieste e nelle esigenze di lavoro può inoltre contribuire ad accrescere lo stress ed impedire che una persona sviluppi e utilizzi nuove competenze.

Fattori di rischio sul lavoro: Supporto inadeguato

La mancanza di supporto e d'incoraggiamento altrui sul posto di lavoro può comportare stress.

Può essere dovuto all'inadeguatezza delle informazioni e delle risorse fornite dall'organizzazione al lavoratore per svolgere il suo lavoro, oppure al mancato riconoscimento altrui delle richieste da affrontare e dei requisiti per affrontarle - o del lavoro svolto.

Supporto e feedback positivo, sia da colleghi sia da chi li dirige, possono aiutare le persone ad affrontare le richieste lavorative.

Se ricevono supporto, le persone hanno maggiori probabilità di essere in grado di far fronte ad elevati livelli di pressione o di richieste. Il supporto può assumere la forma del sostegno sociale o del sostegno diretto nello svolgimento del lavoro.

Fattori di rischio stress esterni al lavoro

Relazioni negative

Sebbene le differenze di opinione siano normali in un ambiente di lavoro, le relazioni sul lavoro possono causare stress quando le persone sono soggette a discriminazione, a conflitti irrisolti con gli altri o se subiscono un comportamento inaccettabile di natura fisica o morale.

A volte un lavoratore può sentirsi trattato in modo non equo rispetto ai colleghi o può pensare che le sue preoccupazioni sulle questioni di lavoro (per esempio problemi di sicurezza) non vengano prese sul serio arrivando così ad un possibile conflitto.

Molestie

Note anche come bullismo, mobbing o violenza psicologica, le molestie sono ampiamente riconosciute come un rischio psicosociale sul luogo di lavoro.

Ci si riferisce a un comportamento ripetuto e irragionevole contro un lavoratore o un gruppo di lavoratori, volto a perseguitare, umiliare, intimidire e minacciare le persone prese di mira.

Le molestie possono comprendere sia attacchi verbali che fisici, nonché atti più impercettibili come l'isolamento sociale.

Esse includono anche le molestie sessuali, un termine che indica qualsiasi forma di condotta indesiderata - verbale, non verbale o fisica - di natura sessuale.

A volte una persona specifica è responsabile delle molestie. In altre occasioni, un ambiente di lavoro carente dal punto di vista psicosociale favorisce il tipo di atteggiamento e di comportamento che permette lo sviluppo delle molestie.

In questi casi, altri lavoratori potrebbero essere più propensi a partecipare e a unirsi al comportamento molesto.

Un lavoratore può essere sottoposto al rischio di violenze o molestie da parte dei colleghi o da parte del pubblico con cui viene in contatto nel corso della sua attività lavorativa.

Molestie

Le segnalazioni di molestie da parte dei lavoratori devono sempre essere prese sul serio.

A volte una persona può sentirsi stressata perché pensa che i suoi problemi e le sue preoccupazioni non siano presi in considerazione.

Anche se gli altri non vedono il proprio comportamento come molestia, è la percezione della persona interessata che deve essere affrontata.

Oltre a ridurre il rischio, anche fornire formazione e orientamento ai lavoratori su come affrontare situazioni difficili può contribuire a rendere tali situazioni meno stressanti.

È quindi importante mettere in atto politiche e procedure per affrontare tale comportamento, in modo che possa essere segnalato e affrontato.

I sindacati e i datori di lavoro dell'Unione europea hanno pubblicato un accordo su molestie e violenza nei luoghi di lavoro. (Vedi allegati)

Le responsabilità

Lo stress spesso insorge quando vi è mancanza di chiarezza sui diversi ruoli e sulle responsabilità che hanno le persone, oppure quando tali ruoli e responsabilità portano a un conflitto.

Ad esempio, una persona con una serie di responsabilità potrebbe scoprire che queste alle volte sono in conflitto con i colleghi, con i dirigenti o con altre persone, e che le impongono richieste diverse che trova difficile risolvere o gestire.

Oppure potrebbe essere chiesto a una persona di svolgere mansioni che non vede come parte del suo lavoro (o che considera compito di qualcun altro).

Questo potrebbe accadere perché gli altri non sono chiari sulle proprie competenze, o perché nessuno sa chi dovrebbe svolgere il compito in questione.

Un'altra potenziale fonte di stress si configura quando una persona sente che il suo ruolo non è commisurato alle proprie capacità e abilità: può sentirsi stressata sia perché le vengono affidati ruoli superiori alle sue capacità, oppure perché le viene chiesto di assumersi responsabilità che ritiene degradanti o non stimolanti.

È importante garantire che tutte le persone coinvolte abbiano chiari i propri ruoli e quelli delle altre persone che lavorano con loro.

Fattori di rischio sul lavoro: Non essere coinvolti o informati dei cambiamenti organizzativi

Soprattutto se gestito o comunicato male, il cambiamento all'interno di un'organizzazione può portare a incertezza e dubbi, e a sua volta ciò può far sentire le persone stressate. In qualche modo, l'incertezza del futuro può essere peggiore della conoscenza stessa.

Sapere che vi sono esuberanti di personale (ad esempio) può consentire a una persona di iniziare a fare piani e guardare avanti, mentre l'ignoranza lascia spazio solo all'incertezza.

Ove possibile, coinvolgere e consultare i lavoratori sui cambiamenti (o almeno tenerli informati e sensibilizzarli) può contribuire a ridurre il rischio di stress.

Violenza perpetrata da terzi

La violenza comprende insulti, minacce o aggressioni fisiche ed è potenzialmente un grave rischio professionale.

Le situazioni in cui potrebbe verificarsi violenza sono prevedibili.

Esse riguardano in particolare i casi in cui si deve lavorare a contatto con il pubblico, gestire denaro e lavorare da soli.

Le misure per ridurre tali rischi (per esempio attraverso il ripensamento degli ambienti di lavoro e delle mansioni) serviranno a ridurre la minaccia di tale violenza, nonché l'effettivo rischio.

Un datore di lavoro non ha e non deve avere alcun controllo sulla vita dei suoi lavoratori fuori dal lavoro.

Tuttavia è importante essere consapevoli dei fattori non lavorativi, in quanto possono ridurre le prestazioni di un lavoratore.

Sebbene non vi sia alcun obbligo giuridico, un datore di lavoro a volte può aiutare, anche solo ascoltando.

Altri potrebbero essere in grado di fornire un contributo più positivo, magari con cambiamenti a breve termine nelle richieste o negli impegni di lavoro.

Alcuni datori di lavoro hanno aiutato i propri lavoratori a trovare supporto professionale per lavorare in modo più efficace.

Le persone possono far fronte a molte richieste sul lavoro; o essere in grado di gestire il lavoro quando ci sono tante richieste in casa.

A volte, però, sommate tutte insieme, tali richieste possono diventare troppe.

È importante comprendere i diversi modi in cui le richieste professionali e personali possono contribuire allo stress.

La causa finale o il fattore scatenante potrebbero essere alquanto banali - e verificarsi al lavoro come a casa - ma gli effetti su entrambi possono essere di vasta portata.

- Equilibrio vita-lavoro
- Destreggiarsi tra le esigenze lavorative e personali

- Eventi importanti della vita
- Matrimonio, gravidanza e cura dei figli, divorzio, trasloco
- Problemi personali e sociali
- Problemi di stile di vita, alcol e droghe, condizioni di vita
- Rapporti
- Conflittualità, molestie, mancanza di supporto
- Problemi economici
- Debiti o problemi economici
- Malattia/lutto
- Responsabilità familiari, malattia personale, perdita di un parente o amico
- Destreggiarsi tra le esigenze lavorative e personali

Conflittualità, molestie, mancanza

L'equilibrio vita-lavoro può essere visto sia come un problema di lavoro che come un problema personale.

Possono presentarsi difficoltà quando le richieste di lavoro si intromettono nella vita extra lavorativa, tuttavia gli effetti sono spesso avvertiti nell'ambiente non lavorativo.

Il raggiungimento di un adeguato equilibrio tra lavoro e vita personale (comprensiva sia dell'ambiente domestico che della vita in generale nella comunità), è importante.

Destreggiarsi tra le varie richieste può essere impegnativo e potrebbe portare a conflitti di tempo, impegno e supporto.

La vita fuori dal lavoro

Tutto ciò è importante, non solo per i rapporti che ne dipendono, ma anche per le occasioni di "staccare la spina" di cui abbiamo tanto bisogno e per rilassarci dalle sfide del lavoro.

Eventi importanti della vita

I grandi eventi della vita: matrimonio, gravidanza e cura dei figli, divorzio, trasloco non sono solo eventi negativi come un divorzio, una malattia o un lutto.

Anche attività positive, come organizzare un matrimonio, possono essere molto impegnative per chi ne è coinvolto.

Eventi quali cambiare casa o partorire, anche se previsti, possono sommarsi alle richieste poste all'attenzione di una persona, rendendone difficile la pianificazione e l'organizzazione.

Problemi di stile di vita, alcol e droghe, condizioni di vita

A volte una persona potrebbe ricorrere al fumo, all'alcol o all'assunzione di droghe come un modo per cercare di "staccare" e far fronte allo stress.

Altre volte l'uso di alcol o di droghe può essere una concausa, soprattutto quando inizia a incidere sulla "capacità di funzionamento" di una persona.

Anche scoprire che un familiare o un caro amico ha un problema di droga o di alcol può richiedere impegno a chi sta cercando di aiutarli.

Anche vivere in alloggi affollati o al di sotto di standard di vivibilità adeguati, per esempio nel caso dei lavoratori migranti o temporanei, può aumentare il carico delle richieste.

Relazioni e amicizie extra-lavorative possono contribuire allo stress vissuto sul lavoro. La violenza e le molestie non sono solo problemi dell'ambiente di lavoro.

A volte le richieste altrui possono portare a sentimenti di mancanza di sostegno o di conflitto tra diverse esigenze.

Altre volte, invece, il sostegno e la comprensione di chi vi circonda fuori dal lavoro possono aiutare a far fronte alle richieste lavorative.

Debiti o problemi economici

Problemi economici come contrarre un mutuo, debiti che aumentano, confrontarsi con possibili licenziamenti al lavoro o problemi di soldi in generale, possono essere stressanti e causare ansia.

Come con le altre richieste, la mancanza di controllo sulla propria situazione economica può contribuire allo stress di una persona.

Malattia/lutto

Responsabilità familiari, malattia personale, perdita di un parente o di un amico

Una malattia personale o quella di una persona cara, soprattutto se la persona è responsabile della sua cura, possono causare stress.

Prendersi cura di una persona richiede cambiamenti nella routine quotidiana e nelle dinamiche familiari;

gestire una malattia o un lutto può essere stressante mentre si cerca di affrontare e accettare la malattia o la perdita.

E questo può portare ad un aumento dei sentimenti di tristezza o di rabbia, con potenziali implicazioni per la salute mentale.

Anche altre richieste, ad esempio organizzare il funerale o altre attività, oltre alle eventuali implicazioni economiche, possono contribuire allo stress.

Come faccio a notare l'effetto sui miei lavoratori?

Lo stress non è una malattia, ma si possono notare cambiamenti nel modo in cui i vostri lavoratori pensano, si sentono o si comportano sul luogo di lavoro.

È importante riconoscere questi segnali presto perché, se prolungati, possono portare a problemi di salute fisica e mentale.

Per esempio, le preoccupazioni di lavoro possono provocare difficoltà nel dormire a un lavoratore.

Se queste si protraggono a lungo, possono far sentire la persona "sotto tono" e condurre all'insorgere di malattie.

Le reazioni possono essere:

- Emotive
- Un lavoratore potrebbe mostrare cambiamenti emotivi, quali:
- Irritabilità
- Ansia
- Umore instabile
- Introversione
- Stanchezza
- Problemi di relazione con i colleghi

Cognitivo

- Si potrebbe notare che un lavoratore:
- Ha difficoltà a concentrarsi
- Ha difficoltà a ricordare

- Ha difficoltà ad imparare cose nuove
- Ha difficoltà a prendere decisioni
- Mostra pensieri negativi

Comportamentali

Lo stress può cambiare il modo in cui le persone si comportano. Alcuni effetti possono sembrare banali, altri molto gravi. Si potrebbe notare che qualcuno:

- Comincia a manifestare abitudini nervose come mangiarsi le unghie
- Aumenta comportamenti non salutari, come l'uso di alcol, tabacco o droghe
- Diventa più introverso
- Diventa disattento o negligente (compresa la trasandatezza personale)
- Mostra scarso rispetto delle scadenze
- Diventa violento o aggressivo

Problemi di salute fisica e mentale

- L'esposizione prolungata può portare a problemi di salute fisica e mentale. Può anche ridurre l'immunità naturale e rendere più suscettibili ad altri problemi di salute. Si potrebbe notare che le persone interessate:
- Vanno a lavorare quando non stanno bene
- Si assentano dal lavoro per periodi più prolungati e/o frequenti
- Le persone che soffrono di stress spesso cambiano

Potete notare cambiamenti nelle persone che lavorano per voi, nel modo in cui pensano, si sentono o si comportano.

È importante che riconosciate presto questi cambiamenti e che ne discutiate le cause il prima possibile

per poter intervenire a sostegno del lavoratore, se ciò è appropriato.

Gli effetti dello stress su altre persone possono essere considerati in diversi modi: possono manifestarsi alcune reazioni, ma non necessariamente tutte quelle elencate di seguito.

Reazioni emotive. I tipi di reazioni che le persone trovano difficile far convivere con problemi di lavoro possono essere di tipo emotivo.

Se qualcuno si sente stressato, è più esposto al rischio di avere problemi nei rapporti personali e nelle amicizie.

Si potrebbe notare che i lavoratori diventano sempre più irritabili o più ansiosi. Potrebbero diventare introversi, iniziare ad avere problemi di relazione con i colleghi o sembrare depressi molto sovente.

Qualcuno potrebbe sembrare sempre stanco.

Preoccuparsi dei problemi di lavoro può causare difficoltà nel dormire, nel riuscire ad addormentarsi o portare a svegliarsi durante la notte (o la mattina presto) e non essere in grado di tornare a dormire. Ciò porterà a maggiore stanchezza.

Altre persone potrebbero dormire più a lungo quando sono stressate, o trovare più difficile svegliarsi la mattina e rimanere svegli durante il giorno.

Alcune persone piangono sempre più spesso o piangono per cose apparentemente banali.

Reazioni cognitive. Altre reazioni sono descritte come reazioni cognitive. Il funzionamento cognitivo di una persona è alterato quando questa è stressata.

Si potrebbe notare che una persona non sta facendo il proprio lavoro bene come al solito. Potrebbe sembrare che abbia difficoltà a concentrarsi, prendere decisioni o ricordare le informazioni. Potrebbe anche trovare difficile apprendere nuove informazioni.

Lo stress può anche alterare il comportamento delle persone, rendendone alcune più introversive e tranquille, e altre più aggressive e/o violente.

Si potrebbe notare che nel tentativo di far fronte allo stress, i lavoratori aumentino il loro ricorso al fumo o all'alcol, per esempio. I segnali al riguardo possono quindi comprendere qualcuno che fa più "pause sigaretta" o che odora di alcol.

Alcuni potrebbero iniziare a trascurare il loro aspetto.

Potrebbero anche sembrare più incuranti del loro lavoro al punto che la qualità ne risente, o iniziare a trascurare le cose o a correre dei rischi per eseguire il lavoro più velocemente.

Un cambiamento nel rispetto delle tempistiche, per esempio arrivare in ritardo al lavoro, può essere un ulteriore segnale di problemi da stress.

Andare a lavorare quando non si sta bene. Un altro segnale evidente è quello relativo alle persone che vanno a lavorare quando non stanno abbastanza bene per farlo.

Questo fenomeno prende il nome di presenzialismo e può essere dovuto a un sentimento di pressione che induce ad andare a lavorare nonostante la sensazione di malessere.

La pressione può essere ricondotta a un certo numero di diversi fattori, quali la sensazione di precarietà del lavoro, le pressioni legate alle tempistiche o al carico di lavoro, o ancora ad un senso di lealtà verso gli altri; tutti aspetti gestibili nel luogo di lavoro.

Alcune persone scelgono davvero di andare a lavorare anche se non si sentono bene.

Tuttavia, se ci sono indizi che le persone stiano andando a lavorare contro la propria volontà e a causa di un senso di pressione - o un senso del "dovere" verso i loro collaboratori per non deluderli (forse a causa del livello troppo elevato di richieste di lavoro), tale situazione dovrebbe essere affrontata come un possibile segnale di allarme che, se non controllato, può degenerare in malattie più gravi e in assenze dal lavoro.

Aumento delle assenze dal lavoro. L'esposizione prolungata allo stress può contribuire a procurare gravi problemi di salute che possono avere un impatto su tutto il corpo.

L'evidenza che ciò causi effettivamente problemi non è chiara, ma può certamente peggiorare la situazione.

Può contribuire ad indurre o aggravare problemi di cuore attraverso l'alta pressione, aumentando così il rischio di infarto.

Può sopprimere il sistema immunitario rendendo la persona più suscettibile a malattie.

Anche alcuni problemi muscolo-scheletrici e del sistema riproduttivo possono essere legati allo stress; questi problemi di salute peggiorano le cose, sommandosi allo stress che la persona stava vivendo prima di ammalarsi.

Si potrebbe quindi scoprire che l'assenza dal lavoro sia un fattore frequente per le persone che soffrono di stress: ciò può includere un aumento della durata o della frequenza delle assenze per malattia, oppure periodi di assenza ingiustificata.

Mantenere un registro accurato delle assenze per malattia può aiutare a identificare eventuali problemi e contribuire a risolverli.

Circa la metà delle assenze sul posto di lavoro possono essere collegate allo stress

- Assenze per malattia (a causa di malattie legate allo stress)
- Problemi di salute indirettamente correlati allo stress (o aggravati da esso)
- Assenze per malattia come modo per far fronte allo stress
- Assenze per malattia a causa dello scarso coinvolgimento/morale basso

Una riduzione delle prestazioni sul lavoro a causa dello stress costa il doppio che un'assenza dal lavoro poichè porta a

- Lavorare in modo meno efficace
- Scarsa concentrazione
- Difficoltà nel processo decisionale
- Stanchezza
- Difficoltà a rispettare le tempistiche

Lo stress sul lavoro può quintuplicare gli incidenti a causa di

- Scarsa concentrazione
- Comportamento non adeguato in situazioni di rischio
- Pressione legata alle tempistiche
- Mancanza di comunicazione

Circa un quinto del ricambio del personale è legato allo stress sul lavoro a causa di

- Scarso coinvolgimento/morale basso
- Richieste eccessive
- Problemi di controllo
- Conflitti e relazioni
- Scarsa gestione dei cambiamenti
- Ambiente di lavoro generale

Le assenze causate da stress durano più a lungo rispetto a quelle causate da altri fattori

Ad esempio, i dati suggeriscono che, in media, un'assenza dovuta allo stress dura oltre il 40% in più rispetto ad un'assenza causata da un problema muscolo- scheletrico.

Lo stress riduce le prestazioni di lavoro

Alcuni studi hanno stimato che una riduzione delle prestazioni lavorative a causa dello stress costa il doppio che un'assenza dal lavoro.

I sintomi di stress (come difficoltà di concentrazione, difficoltà a prendere decisioni, pensieri negativi e stanchezza) hanno un impatto negativo sulle prestazioni dei lavoratori.

È probabile che questi sintomi si verifichino molto prima che un lavoratore si assenti dal lavoro

Le persone vengono a lavorare quando non si sentono bene. È stato suggerito che solo circa un terzo del costo dello stress è legato all'effettiva assenza dal lavoro. Quando i lavoratori non stanno bene, potrebbero ugualmente andare a lavorare; questo fatto è noto come "presenzialismo" ed è definito come "la perdita di produttività che si verifica quando i lavoratori in caso di malattia, si presentano al lavoro pur non essendo in grado di svolgere le mansioni in modo efficace".

Ci possono essere una serie di ragioni che causano tale fenomeno: ad esempio, il lavoratore potrebbe non essere disposto ad abbandonare i suoi collaboratori o l'organizzazione per cui lavora; potrebbe temere di perdere il posto di lavoro; o potrebbe essere preoccupato per un minore guadagno.

Assenze per malattia. Secondo l'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EU-OSHA), gli studi suggeriscono che circa la metà delle assenze sul luogo di lavoro possono essere collegate allo stress.

Le assenze legate allo stress possono includere:

- Problemi di salute direttamente causati dallo stress;

- Problemi di salute indirettamente causati dallo stress, (quando un lavoratore ha una condizione di salute preesistente, lo stress può peggiorarla);
- Prendere ferie perché il lavoratore sente di avere bisogno di trascorrere qualche tempo lontano dal lavoro (poiché la pressione sul lavoro è troppo forte per riuscire ad affrontare il fatto di andare al lavoro);
- Scarso coinvolgimento/morale basso, quando un lavoratore prende ferie perché è insoddisfatto del suo lavoro.

Aumento degli incidenti. Lo stress sul lavoro può quintuplicare gli incidenti.

Stanchezza, scarsa concentrazione, comportamenti eccessivamente rischiosi, mancanza di comunicazione e tentazione di ricorrere a "scorciatoie" a causa di pressioni di tempo sul luogo di lavoro possono portare ad un aumento degli incidenti.

Ad esempio, uno studio dei luoghi di lavoro in Spagna ha riscontrato che la stanchezza era la quinta causa più frequente di infortuni sul lavoro.

Nei Paesi Bassi, è stato stabilito un chiaro legame tra pressione da lavoro e gli infortuni sul lavoro.

I lavoratori che hanno dichiarato di "lavorare sempre sotto pressione", avevano circa cinque volte più probabilità di essere coinvolti in un incidente di quelli che non hanno "mai" lavorato sotto pressione.

Aumento del ricambio del personale. Circa un quinto del ricambio del personale è legato allo stress sul lavoro.

Quando i lavoratori hanno esperienze lavorative negative come bassa soddisfazione sul lavoro, conflitti, pressione eccessiva, morale basso o lavoro precario, sono più propensi a lasciare il loro impiego attuale e a cercare opportunità altrove.

Ciò può comportare una notevole perdita di preziose conoscenze ed esperienza, nonché degli investimenti fatti nella formazione e nello sviluppo, oltre che ingenti costi per assunzioni supplementari.

Soprattutto nelle piccole imprese, ciò può anche rendere più difficile consegnare i beni o realizzare i servizi ai clienti in tempo.

In una grande indagine europea tra i lavoratori, il 19% ha citato lo stress da lavoro come motivo principale per il ricambio del personale; inoltre, come ragioni principali per tale ricambio, il 19% ha citato il livello del carico di lavoro, il 16% la mancanza di sostegno dai propri dirigenti e il 14% il numero di ore lavorative.

Ridurre i rischi psicosociali. Ridurre i rischi psicosociali sul lavoro fa bene all'azienda e anche ai lavoratori. Un buon approccio per ridurre tali rischi e gestire il rischio stress sul lavoro richiede una combinazione di misure.

Come per tutti i pericoli nel luogo di lavoro, la riduzione dei rischi deve avere la priorità ed è un obbligo giuridico; tuttavia ci sono anche altre cose che si possono fare, che pur non essendo obbligatorie, fanno parte delle buone prassi gestionali.

Aiutano a mantenere un buon ambiente di lavoro da un punto di vista psicosociale e con lavoratori efficienti e in salute.

Sensibilizzare

↓

Gestire i rischi: Valutare

↓

Gestire i rischi: Agire Migliorare la salute

↓

Azione Azione Migliorare la resilienza preventiva correttiva

Poiché non tutti hanno una buona comprensione di cosa siano i rischi psicosociali e perché devono essere gestiti sul luogo di lavoro, è importante iniziare a sensibilizzare tutti e far sì che si impegnino a prevenire attivamente e a gestire i rischi psicosociali nel luogo di lavoro.

A seconda delle dimensioni dell'azienda, non tutto ciò che viene suggerito sarà rilevante, e del resto il modo esatto in cui si affronta la situazione potrebbe differire.

Può essere comunque utile mettere le cose per iscritto, in modo che a tutti sia chiaro cosa è stato discusso e concordato e, se necessario, per mostrare agli altri ciò che è stato fatto.

Si possono individuare tre indicatori chiave:

- Assicurarsi che ci sia un'intesa comune sullo stress;
- Assicurarsi che tutte le persone coinvolte si impegnino a gestire lo stress;
- Sviluppare una politica sullo stress e sensibilizzare i lavoratori al riguardo.

Garantire un'intesa comune

- "Stress" è un termine che viene regolarmente utilizzato, eppure non è sempre ben compreso. È quindi importante assicurarsi che vi sia un'intesa comune sullo stress:
- cos'è;
- quali sono i sintomi;

- quali sono gli effetti a lungo termine sulla salute;
- cosa può causarlo;
- cosa possono fare l'organizzazione e i singoli lavoratori per ridurlo.

Garantire questa comprensione comune tra tutti i lavoratori fornirà una solida base per gestire lo stress sul luogo di lavoro.

Scegliere il giusto approccio

Ricordate che a seconda delle dimensioni della vostra azienda, non tutto ciò che verrà suggerito sarà rilevante.

Anche se il modo esatto in cui si affrontano le cose differisce dalle idee illustrate di seguito, i principi sono gli stessi, ovvero fare in modo che tutti comprendano che:

- i rischi psicosociali nel luogo di lavoro possono essere altrettanto importanti quanto i pericoli fisici;
- i datori di lavoro hanno il dovere di gestire tale rischio;
- lo stress fa male alla salute e agli affari;
- tutti devono lavorare insieme per fare qualcosa al riguardo.

In particolare, poiché molte persone trovano i rischi psicosociali più difficili da comprendere rispetto, ad esempio, al rischio da esposizione al rumore o al rischio da esposizione a sostanze chimiche sul luogo di lavoro, è importante far riconoscere e far accettare che affrontare questi rischi è un obbligo di legge, oltre ad essere positivo per gli affari.

Utilizzare opuscoli, brevi corsi, colloqui informali o semplicemente conversare con i lavoratori può essere utile per diffondere il messaggio.

Indipendentemente dalle misure scelte, è necessario assicurarsi che tutti abbiano una chiara comprensione di:

- cos'è lo stress (e cosa non è);
- quali sono le cause riconosciute;
- quale sia il possibile effetto sui lavoratori di eventi esterni al lavoro;
- l'importanza che riveste il fatto che i lavoratori cerchino consigli sin dal principio.

Una volta che sia stato messo in atto un sistema per la segnalazione dei problemi da stress, è importante incoraggiare i lavoratori ad attivare le segnalazioni con riferimento a se stessi e agli altri. Ciò che è causa di stress per un lavoratore non sarà necessariamente causa di stress per un altro.

È importante che a tutti sia chiaro che i lavoratori possono segnalare le proprie preoccupazioni (e a chi le devono segnalare), con la sicurezza che queste saranno ascoltate e affrontate (ove possibile).

È molto importante che vi sia impegno da parte di tutti per gestire efficacemente lo stress, ciò in particolare da parte degli imprenditori e dei dirigenti.

Per garantire questo impegno e per dimostrarlo a tutti i lavoratori, è importante:

- Riconoscere che i rischi psicosociali possono influenzare la salute e la sicurezza dei lavoratori, e che devono essere ridotti o gestiti.
- Comprendere l'impatto che lo stress e gli altri problemi di salute derivanti da tali rischi possono avere sull'azienda. I sintomi dello stress possono tradursi in un onere significativo per le piccole imprese a causa della riduzione delle prestazioni, dell'aumento delle assenze e degli incidenti e provocare l'abbandono dell'azienda da parte dei lavoratori per motivi di salute o per insoddisfazione. In molti casi, le azioni che si potevano intraprendere erano semplici buone

prassi.

- Comprendere i vantaggi per l'azienda. L'adozione di misure per ridurre lo stress può portare significativi vantaggi per l'azienda. A seconda della natura dell'attività, tali vantaggi potrebbero includere migliori prestazioni, minor numero di assenze, maggiore impegno e coinvolgimento dei lavoratori, miglioramento delle prestazioni di sicurezza e minor numero di abbandoni del posto di lavoro da parte dei lavoratori.

Per garantire l'impegno di tutti i soggetti coinvolti (dirigenti, lavoratori, sindacati) è importante dimostrare questo impegno attraverso una forte leadership, a partire da una chiara politica in cui siano delineate le misure che adatterete.

Sviluppare una politica sullo stress e sensibilizzare i lavoratori al riguardo.

Una politica dovrebbe delineare i passi che saranno compiuti e chiarire i ruoli e le responsabilità connesse con l'attuazione di queste misure. In un'azienda con pochi lavoratori potrebbe non essere opportuno avere una politica scritta, ma è importante che tutto il personale attuale (e nuovo) sia consapevole di ciò che è previsto; un documento scritto potrebbe essere il modo migliore per farlo.

Nello sviluppo di tale politica è importante assicurare:

- Che tutti i lavoratori (o, nelle aziende più grandi, i loro rappresentanti) abbiano l'opportunità di essere coinvolti nel corso dell'intero sviluppo della politica e nelle attività di discussione e attuazione delle misure da adottare.
- Che le misure da adottare siano trasparenti e basate su fatti; le quattro misure descritte in questa guida sono: sensibilizzazione, gestione dei rischi (valutazione e adozione di misure preventive e correttive), promozione della salute per migliorare la salute generale e costruire una resilienza personale.
- Che i ruoli e le responsabilità nell'ambito della politica, nonché le misure da adottare nell'attuazione, siano chiari. Questo spesso include una descrizione del responsabile dell'azienda/dirigenti, dei dirigenti di linea, dei lavoratori, di chi ricopre responsabilità per la salute e la sicurezza, delle Risorse umane (le quali potrebbero avere ulteriori responsabilità nell'attuazione delle misure).

Cosa fare: gestire i rischi - valutare

Il processo di gestione dei rischi psicosociali che conducono a stress sul luogo di lavoro coinvolge gli stessi principi e gli stessi processi basilari degli altri pericoli e degli altri rischi sul luogo di lavoro.

Il primo passo è quindi quello di identificare i pericoli e valutare l'entità degli eventuali rischi da essi derivanti.

Tuttavia, una qualche forma strutturata di valutazione del rischio è di solito molto utile.

Includere i lavoratori e i loro rappresentanti (RLS, RSU, RSA) in ogni fase del processo è cruciale per il suo successo: oltre a coinvolgere i lavoratori nella sensibilizzazione e nella valutazione dei rischi, è una buona idea continuare a coinvolgerli durante lo sviluppo di soluzioni e di priorità di azione.

Assicuratevi di tenere un registro con gli esiti della valutazione.

Gestire i rischi: Essere pronti al cambiamento. Dopo aver sensibilizzato e ottenuto l'impegno nell'affrontare i rischi psicosociali - e mediante ciò avere gestito lo stress all'interno dell'organizzazione - la valutazione del rischio è la successiva procedura da svolgere.

Ricordate che, prima di effettuare la valutazione dei fattori di rischio psicosociali, che possono portare stress ed altri problemi di salute mentale e di riduzione del benessere, voi e i vostri lavoratori dovete essere pronti al cambiamento ed essere disposti a lavorare insieme per migliorare l'ambiente di lavoro psicosociale e ridurre il rischio da stress (e dei correlati problemi di salute).

Alcuni degli approcci e dei materiali citati nella sezione sulla sensibilizzazione di questa guida potrebbero esservi d'aiuto.

Ci sono messaggi chiari che devono essere trasmessi: essi includono il riconoscimento che i rischi psicosociali sono un problema di salute e sicurezza e che ognuno di noi ha la responsabilità di affrontarli e di ridurre il rischio da stress sul posto di lavoro o i problemi di salute mentale.

Valutare i rischi psicosociali. Questa guida illustrerà i requisiti di base per il processo di valutazione del rischio.

Essa non condurrà il processo di valutazione nel dettaglio poiché sono disponibili altre guide per aiutarvi a farlo.

Prima di effettuare una valutazione del rischio psicosociale sul luogo di lavoro, può essere utile leggere le valutazioni degli altri rischi che avete già redatto: possono esservi utili per avere una base di

partenza e per sviluppare strumenti di valutazione dello stress.

L'approccio sistematico adottato di solito è lo stesso anche per i rischi psicosociali.

Chi effettua la valutazione del rischio deve conoscere i principali fattori di rischio psicosociale e come gli effetti di questi potrebbero diventare evidenti.

Anche se non si usa alcunché di formale nello svolgere la valutazione, una forma strutturata di valutazione del rischio può essere utile.

Attenzione alle persone più a rischio. Nello svolgimento della valutazione dei rischi si cerca anche di individuare i soggetti particolarmente a rischio o che sono già affetti da stress o da cattive condizioni di salute mentale.

Un registro formale delle assenze per malattia potrebbe essere utile, se ne avete uno. In caso contrario, parlare con i lavoratori dei rischi di cui sono a conoscenza, o del fatto che loro o altri collaboratori ne siano soggetti è molto utile.

Anche osservare i lavori in corso e individuare le aree in cui il lavoro non sta procedendo come di consueto, o chiedere a un lavoratore di descrivere il suo lavoro e i problemi ad esso associati potrebbero aiutare a capire cosa sta succedendo nell'azienda e ad individuare eventuali problemi.

Non dimenticate che le condizioni di lavoro e i rischi possono cambiare.

Ci possono essere momenti particolari dell'anno in cui i lavoratori sono sotto pressione o sono soggetti a richieste extra che potrebbero causare loro dei problemi.

Tenere un registro e ripetere se necessario. Se si fanno valutazioni del rischio regolari per altri pericoli presenti sul luogo di lavoro, una valutazione del rischio psicosociale può essere uno strumento aggiuntivo.

È importante tenere un registro della valutazione e dei rischi individuati.

Il processo di valutazione del rischio non deve essere visto come qualcosa che accade solo una volta, bensì come un processo continuo da rivedere, ad intervalli di tempo specifici o quando cambia qualcosa nel luogo di lavoro.

Una volta raccolte le informazioni sui rischi nei luoghi di lavoro, è utile condividere tali informazioni con i lavoratori e discutere i rischi.

Questo permette un controllo sulla natura e sulla fonte di questi rischi, e aiuta a definire le priorità d'azione.

Le discussioni possono anche aiutarvi nello sviluppo di soluzioni per gestire i rischi e concordare su come procedere.

A partire dalle discussioni, sviluppate poi un piano d'azione per la gestione dei rischi.

Vi può aiutare a definire le priorità e gli obiettivi raggiungibili, nonché a dimostrare che prendete sul serio lo stress.

Coinvolgere i lavoratori nella messa a punto del piano d'azione contribuirà a portare tutti allo stesso livello di intesa.

Mantenere un record delle valutazioni dei rischi, dei piani d'azione e delle priorità concordate è importante sia per guidare il processo di valutazione del rischio che per condividere le priorità con tutti i lavoratori; in una fase successiva potrete utilizzare questo registro per confronto con precedenti valutazioni del rischio e per scoprire se i cambiamenti hanno avuto un impatto positivo.

Può anche aiutarvi a comprovare le misure intraprese, qualora sia necessario.

Monitorare e rivedere i progressi compiuti rispetto al piano d'azione aiuta a capire se sono stati compiuti progressi o se l'azione intrapresa è stata efficace.

È importante fare domande ai lavoratori nell'ambito di questa fase. Non è necessario istituire un gruppo speciale allo scopo, basta essere sicuri che se ne parli di tanto in tanto durante le riunioni del team o in altri momenti di dialogo con i lavoratori.

Ciò può anche offrire l'opportunità di prendere in considerazione ulteriori misure da intraprendere per ridurre lo stress in altri ambiti.

Le azioni intraprese per affrontare i rischi organizzativi sono di solito più efficaci di quelle che mirano ai singoli individui.

Preparare l'azione. Quando il piano d'azione è pronto, è giunto il momento di agire: bisogna così pensare alle misure che si stanno per intraprendere, alle risorse assegnate (tempo e/o spese), a chi fa cosa e quando e alla data di completamento prevista delle specifiche azioni.

Stabilire una data di revisione dell'impatto delle azioni. Ancora una volta, coinvolgere i lavoratori in

questo processo è importante.

È difficile dire esattamente cosa fare, poiché dipende dalla natura specifica dei rischi identificati e dalle dimensioni, dall'organizzazione e dalla gestione dell'azienda.

Esistono diverse guide disponibili per aiutarvi in questo processo successivo alla valutazione del rischio.

Le azioni possono essere sia di tipo preventivo (prendere misure per evitare i rischi derivanti) che di tipo correttivo (avere misure in atto per affrontare i problemi qualora si verificano).

Azioni preventive. Come accennato in precedenza, i datori di lavoro hanno l'obbligo giuridico di gestire i rischi per la salute e la sicurezza dei propri lavoratori.

La gestione dei rischi dovuti a fattori psicosociali ne fa parte. Identificare i potenziali fattori di rischio psicosociale presenti nell'ambiente di lavoro può essere utile. Stabilire su cosa è necessario concentrarsi dipenderà dalla vostra valutazione del rischio.

- Richieste eccessive
- Mancanza di controllo personale
- Supporto inadeguato
- Relazioni negative (comprese molestie)
- Conflitto di ruolo o assenza di trasparenza
- Scarsa gestione del cambiamento
- Violenza di terzi

Azione correttiva. Sebbene in molti casi gestire questi fattori sia principalmente una questione afferente al miglioramento del modo di gestire il lavoro, alcuni fattori di rischio non sono facilmente mitigabili o eliminabili.

Ci possono essere problemi particolari quando, per esempio, il lavoro comporti il contatto con il pubblico o con altre persone il cui comportamento e le cui azioni non sono sotto il vostro controllo.

In questi casi è importante mettere in atto misure per ridurre al minimo l'impatto che tali comportamenti possono avere, supportando il lavoratore interessato.

Come con qualsiasi altro rischio per la salute e la sicurezza, gestire i rischi psicosociali alla fonte per evitare che i lavoratori vi siano soggetti è la cosa migliore.

Tuttavia, soprattutto quando non è possibile controllare alcuni rischi, è importante predisporre azioni correttive a cui ricorrere in caso di problemi.

Un intervento tempestivo si basa molto sulla sensibilizzazione, incoraggiando i lavoratori a riferire e ad agire quando sperimentano segni e sintomi di stress e a tenere d'occhio le situazioni e agire in presenza di segni e sintomi altrui.

Tutte queste segnalazioni devono essere trattate in modo confidenziale e, soprattutto nelle piccole imprese dove "tutti sanno tutto" degli altri, devono essere gestite con cura e sensibilità.

I datori di lavoro di aziende più grandi spesso sono coadiuvati da lavoratori con responsabilità speciali per le questioni personali; una soluzione che può rivelarsi positiva anche per le aziende di minori dimensioni.

È utile avere un piano d'azione per affrontare eventuali problemi che dovessero emergere, come per esempio nel caso in cui un lavoratore segnali sintomi legati allo stress o problemi specifici come le molestie di un collega.

Tale piano dovrebbe includere:

- Incoraggiare la segnalazione precoce;
- Rispondere rapidamente;
- Discutere dei problemi su base confidenziale con il lavoratore e con le altre persone coinvolte;
- Azioni concordate (vedi sotto);
- Intraprendere azioni per affrontare le cause del problema il più presto possibile;
- Documentare tale piano d'azione;
- Documentare, monitorare e modificare i piani d'azione.

Le prossime pagine potrebbero aiutarvi a capire meglio quali sono i problemi e darvi alcune indicazioni su quali siano i fattori cui prestare attenzione per l'azione preventiva e per l'azione correttiva.

Richieste eccessive. Anche se affrontare un elevato carico di lavoro è un fattore comune a molti posti di lavoro, fate attenzione ad assicurarvi che tale fenomeno non sia eccessivo.

Se necessario, adottate misure per aiutare le persone esposte a far fronte a queste richieste.

Gestire attivamente il lavoro insieme agli interessati può essere un modo utile per minimizzare

eventuali effetti negativi.

Anche avanzare richieste irragionevoli, chiedendo ai lavoratori di svolgere i compiti per i quali sono inadeguati o non qualificati, può essere una fonte di rischio.

Lavorare con gli interessati per fornire supporto o formazione supplementare può compensare gli eventuali effetti negativi che ciò potrebbe avere, e di conseguenza rendere anche i lavoratori più qualificati e capaci.

Anche il sottoutilizzo delle proprie abilità può essere una fonte di stress.

Al fine di evitare l'insorgere di problemi, è utile esaminare bene come ripartite il lavoro e come gestite il carico di lavoro dei vostri lavoratori.

Mancanza di controllo personale. A volte il livello di richieste è secondario rispetto al fatto di consentire al singolo lavoratore di pianificare e organizzare il proprio lavoro.

Dare flessibilità - anziché imporre un piano - può fare molta differenza.

Sebbene i requisiti di alcune mansioni talvolta limitino la misura in cui ciò è possibile, è più facile imporre un modo rigidamente strutturato di lavorare: non per necessità, ma perché è più facile da gestire.

Alcuni ruoli richiedono procedure molto rigide da seguire e non consentono molto controllo individuale su come svolgere il lavoro.

Per esempio, un chirurgo che svolge un'operazione deve attenersi a procedure rigorose per assicurarsi di eseguirla in modo sicuro.

Pensate a quanto controllo esercitate sui vostri lavoratori per pianificare e organizzare il loro lavoro: possono essere flessibili oppure c'è un solo modo di fare le cose - il vostro?

Supporto inadeguato. Molti di noi a volte abbiamo tanto lavoro da fare o siamo sottoposti ad altre richieste o pressioni.

Non tutte queste sono sotto il nostro controllo - o di quello di chi ci circonda - soprattutto in posti di lavoro in cui siamo a contatto con il pubblico. Il supporto che riceviamo in questi momenti da parte dei nostri dirigenti o dei colleghi può fare una grande differenza sulla nostra capacità di affrontare il lavoro.

Relazioni negative (comprese molestie). Il sostegno da parte dei dirigenti e dei colleghi è solo una parte delle complesse relazioni che possono sorgere quando un gruppo di persone si riunisce.

Pensate a quando ci si incontra con un gruppo di amici. La differenza è che possiamo scegliere i nostri amici, per cui se non ci piace il modo in cui uno di loro si comporta, abbiamo una soluzione; di solito non scegliamo le persone con cui lavoriamo e smettere di lavorare con qualcuno non è sempre possibile.

Prendere in giro qualcuno potrebbe sembrare un piccolo e innocuo divertimento, tuttavia a volte si può esagerare e ciò viene visto come una molestia.

La dignità, la capacità professionale, la vita privata, le caratteristiche fisiche, la razza, il sesso o l'orientamento sessuale di una persona possono essere alla base di molestie volte a perseguitare, umiliare, intimidire o minacciare la persona molestata.

Ci sono problemi fra quelli menzionati sopra applicabili al vostro luogo di lavoro?

Se una persona si sente perseguitata, vittima di bullismo, ecc. c'è qualcuno a cui può rivolgersi per segnalarlo e ottenere aiuto?

Anche in questo caso, un aiuto esterno può essere utile.

Quando vengono segnalati conflitti, di solito è meglio cercare di risolverli in fretta poiché in caso contrario possono rapidamente peggiorare.

Violenza perpetrata da terzi. Ovunque vi sia rischio di violenza (ad esempio aggressioni verbali, aggressioni fisiche o molestie sessuali) da parte del pubblico (comprese molestie sessuali), si deve fare il possibile per educare il pubblico al fatto che tale comportamento sia inaccettabile.

Serve poi concepire il lavoro e gli ambienti di lavoro in modo da ridurre qualsiasi rischio (ad esempio installare pulsanti di allarme) e fornire supporto ai lavoratori affinché gli stessi, se sono sottoposti a comportamenti violenti, sappiano cosa fare per ridurre al minimo l'impatto sulla loro salute, senza tuttavia isolare i lavoratori dalle persone che devono servire: tali rischi non possono essere eliminati del tutto.

Conflitto di ruolo o assenza di trasparenza. Ci sono lavoratori che devono rispondere a più di una persona?

A volte sul lavoro le persone si trovano ad essere coinvolte nelle situazioni, ricevendo indicazioni

contrastanti.

Potrebbero dover fare un lavoro per una persona, ma qualcun altro chiede loro di dedicarsi a qualcos'altro.

Entrambi i compiti potrebbero essere importanti, tuttavia il lavoratore non può fare le due cose insieme e non sa quale svolgere prima.

È una buona idea avere chiare le gerarchie in modo che tali conflitti non nascano di modo che, se dovesse succedere, il lavoratore coinvolto sappia a chi rivolgersi per risolverlo.

Scarsa gestione del cambiamento. In una certa misura, il cambiamento è parte della vita quotidiana.

Però se il cambiamento viene improvvisamente imposto o se si ignorano i motivi del cambiamento (o se non si è coinvolti in questo cambiamento), ciò si può sommare alle pressioni e alle richieste di lavoro e diventare stressante.

Informare, e ove possibile coinvolgere, i lavoratori durante i periodi di cambiamento contribuirà a ridurre i rischi.

Oltre alla sensibilizzazione e all'azione preventiva, è importante porre in essere un'azione tempestiva di emergenza per aiutare chi sta sviluppando problemi ed evitare che diventino gravi.

Dopo aver sensibilizzato le persone sui segni e sui sintomi dello stress in se stessi e negli altri, è importante disporre di un piano di emergenza per quando esso si verifica.

Indipendentemente dal fatto che lo stress sia causato da fattori lavorativi o meno, un'azione tempestiva è importante.

Se una persona è assente dal lavoro per malattia, significa che non sta lavorando per voi, qualunque sia la causa di tale malattia.

Parlare aiuta; tuttavia, soprattutto quando sono coinvolti problemi personali, vi possono essere argomenti difficili di cui discutere.

È importante infatti assicurarsi che qualsiasi cosa detta in confidenza rimanga riservata.

Inoltre la persona con cui sarebbe logico parlare potrebbe essere la causa dei problemi; può essere un altro motivo per avere un aiuto esterno in momenti come questo.

Avete le risorse interne per farlo o avete bisogno di un aiuto esterno e di consigli?

Alcune organizzazioni offrono un servizio telefonico, che può aiutare a mantenere bassi i costi.

Una volta acquisita un'idea chiara sui problemi di una persona che stanno contribuendo ai suoi sintomi legati allo stress, avete bisogno di sviluppare un piano per gestirli o di aiutare la persona a gestirli, soprattutto se sono problemi extra lavorativi.

Anche in questo caso potrebbe essere necessario l'aiuto di altri professionisti.

Quando si concorda un piano, è buona idea tenere un registro di tutte le azioni intraprese.

Analizzare se è possibile cambiare la natura del lavoro o ridurre il carico di lavoro del lavoratore;

Il suo lavoro è cambiato o il lavoratore sta avendo problemi con il lavoro che ha affrontato in passato?

Il lavoro spesso cambia intorno a noi, anche a causa dei cambiamenti tecnologici.

Può capitare che una persona in là con gli anni scopra che la sua formazione sta diventando obsoleta.

Ciò è particolarmente vero quando si tratta di sviluppo informatico del metodo di lavoro: un lavoratore abituato a trattare con la carta, adesso si trova di fronte a una schermata.

Non tutti trovano facile imbastirsi in lavori e ambienti di lavoro che sembrano essere sempre in cambiamento, soprattutto con le nuove richieste e le diverse esigenze di apprendimento che continuano a presentarsi.

Cambiare lavoro. In precedenza il lavoratore era contento e soddisfatto del suo lavoro, e gli riusciva bene (motivo per cui gli fu affidato il nuovo incarico).

Prima di cominciare a lavorare nel suo nuovo ruolo, non aveva capito appieno cosa ciò avrebbe comportato e come sarebbe cambiato il suo lavoro, ma sentiva che non avrebbe potuto facilmente chiedere di "tornare indietro".

Dopo un lungo periodo di malattia (sua) e di interruzione dell'attività del datore di lavoro, alla fine è successo questo.

Inoltre, a volte, se un lavoratore è in difficoltà a causa di cambiamenti nella sua vita personale che prima era in grado di gestire, un cambiamento temporaneo del suo lavoro può aiutarlo a "rimettersi in sesto".

Assicurarsi che i lavoratori in questione e le altre persone coinvolte abbiano ricevuto una formazione appropriata.

La formazione può essere un modo per aiutare le persone ad adeguarsi ai cambiamenti nei modi di lavorare.

È ovviamente necessaria per nuovi ruoli tecnici, tuttavia quando affidiamo alle persone ruoli di supervisione o di direzione, non sempre ne riconosciamo l'esigenza formativa (o non capiamo che una persona tecnicamente capace nel proprio lavoro possa non essere così adeguata per sovrintendere ad altri che devono eseguire lo stesso lavoro).

Coinvolgimento nelle decisioni. Non sapere cosa sta accadendo può essere una notevole fonte di incertezza e di stress.

È una buona idea coinvolgere le persone interessate, o almeno tenerle informate.

La partecipazione dei lavoratori aumenterà anche la possibilità che eventuali modifiche abbiano successo.

A volte non è chiaro "chi fa che cosa" oppure possono sorgere conflitti nelle richieste fatte a un lavoratore che contribuiscono al suo stress e gli causano problemi.

Lavorare insieme per chiarire i ruoli e le responsabilità può essere di grande beneficio, non solo per la persona in questione, ma anche per il funzionamento efficiente ed efficace dell'azienda.

Coinvolgere le altre persone che potrebbero essere viste come concause del problema, soprattutto se lo stesso riguarda molestie o comportamenti violenti;

Le relazioni interpersonali possono essere difficili da gestire e devono essere affrontate con sensibilità e, se necessario, in modo confidenziale.

Tuttavia, se una persona si vede vittima di molestie, in tal caso sarà pressoché impossibile gestire la questione senza coinvolgere anche l'autore delle molestie.

Quest'ultimo infatti potrebbe reagire come se fosse egli stesso vittima di molestie o bullismo, oppure potrebbe non intendere il proprio comportamento come fonte di molestie.

Aiutare i lavoratori a trovare supporto per problemi non lavorativi.

Anche se potrebbe sembrarvi che la cosa non vi riguardi, la comprensione e l'aiuto che potete offrire possono essere molto preziosi.

Promozione della salute

In una certa misura, i rischi psicosociali fanno parte delle incertezze e delle sfide di tutta la nostra vita lavorativa.

Anche se abbiamo l'obbligo giuridico di gestire tali rischi, esso è limitato a ciò che è possibile o praticabile fare; è quindi probabile che un margine di rischio rimarrà.

Qualunque cosa facciamo, probabilmente riusciremo a ridurre ma non ad eliminare tutti i rischi.

A volte neanche i lavoratori possono ridurre le pressioni esterne al lavoro, per esempio se un familiare è affetto da una malattia cronica.

Un lavoratore in salute ha meno probabilità di sentirsi stressato.

Lo stress derivante dai rischi psicosociali nel luogo di lavoro può avere effetti diversi sulla nostra salute e sul nostro benessere, sia fisici che mentali.

Un modo in cui possiamo contribuire ad evitare che tali effetti diventino gravi, consiste nell'aiutare i nostri lavoratori a diventare più sani.

In questo modo i lavoratori possono resistere meglio agli effetti che lo stress può provocare.

Fornire alle persone indicazioni su uno stile di vita sano non è obbligatorio, ma molti datori di lavoro hanno scoperto che può essere utile per l'azienda.

Chi mangia in modo sano, fa esercizio fisico regolare, non fuma ed evita di bere troppo, è più propenso a rimanere in buona salute e a non ammalarsi.

Anche la salute psicologica è importante.

Oltre a questi approcci più "fisici" e organici alla salute e al benessere, può essere vantaggioso anche compiere sforzi per migliorare la salute psicosociale attraverso la costruzione della resilienza.

Non è un obbligo per i datori di lavoro, tuttavia può avere un senso per l'azienda, soprattutto quando i datori hanno riconosciuto che i lavoratori si trovano di fronte a sfide impegnative nell'ambito del proprio lavoro.

La resilienza è la capacità personale di far fronte a eventi avversi e di tornare alla vita normale, e la determinazione di resistere a qualcosa fino alla sua conclusione, anche a fronte di pressioni significative che spingono a fare qualcosa di diverso o a rinunciare.

Le persone con alti livelli di resilienza personale sono spesso descritte come aventi una serie di caratteristiche, tra cui: fiducia in se stessi, visione personale, flessibilità, buona gestione del tempo/organizzazione, buone capacità di problem solving, buon controllo emotivo, buoni rapporti, approccio positivo al cambiamento.

Molti di questi possono essere visti come opposti a quei fattori che hanno dimostrato di causare o contribuire allo stress sul lavoro.

Aiutare i lavoratori a costruire la resilienza personale significa metterli in condizioni di affrontare meglio queste sfide.

Come per la questione più generica della promozione della salute (a volte chiamata miglioramento della salute), l'aumento della resilienza è qualcosa che va oltre gli obblighi giuridici imposti ai datori di lavoro, però può offrire benefici in termini di forza lavoro più efficace ed efficiente.

Aiutare i lavoratori a migliorare la loro salute e a costruire la resilienza personale può essere una buona idea.

Migliorare la salute e il benessere dei lavoratori. La nostra salute fisica e quella mentale fluttuano nell'arco di tutta la nostra vita. Se i lavoratori godono di una buona salute mentale sono più in grado di:

- Imparare cose nuove;
- Sviluppare e sostenere buone relazioni e terminare quelle negative;
- Affrontare meglio il cambiamento;
- Gestire meglio le proprie emozioni.

I lavoratori sono maggiormente in grado di far fronte ai periodi di forte pressione se hanno buoni livelli di salute fisica e mentale.

Mangiare sano. Una dieta equilibrata è importante e aiuta a proteggere contro le malattie cardiache, una serie di tumori e il diabete.

È anche importante per la nostra salute mentale.

Voi potete:

- Incoraggiare i lavoratori a mantenere i livelli di zucchero nel sangue costanti facendo pause regolari ed evitando di saltare i pasti; ciò è positivo anche per le prestazioni.
- Incoraggiare i lavoratori a fare scelte responsabili su ciò che mangiano attraverso la sensibilizzazione e offrendo opzioni sane (se pertinente).
- Assicurarci che ci sia una comoda fornitura di acqua potabile fresca. Offrire alternative senza caffeina a tè, caffè, bibite, se è possibile, poiché troppa caffeina può causare ansia, nervosismo e depressione.
- Fornire frutta fresca ai lavoratori anziché biscotti durante le riunioni.
- bere responsabilmente

Attività fisica. Essere fisicamente attivi è importante per una buona salute fisica e mentale. I lavoratori soggetti all'alta pressione sanguigna possono svolgere meno esercizio fisico di quanto avviene normalmente poiché sono troppo occupati o non hanno il tempo o l'energia.

È proprio questo il momento in cui ne hanno più bisogno, proprio per far fronte alle pressioni che stanno affrontando.

Incoraggiate i lavoratori a svolgere regolare esercizio fisico sensibilizzandoli sull'importanza dell'attività fisica. Prendete in considerazione di istituire gruppi di passeggiate o di corsa durante la pausa pranzo, iscrivetevi un team aziendale a una corsa di beneficenza, fate sport insieme o mettete a disposizione un deposito di biciclette.

Bere responsabilmente. Troppo alcol può avere conseguenze sulla salute fisica e mentale. Può anche rendere difficile mantenere un peso sano.

Chi sperimenta elevati livelli di pressione può bere alcolici come metodo di compensazione poiché inizialmente può farli sentire più rilassati.

Tuttavia l'alcol ha un effetto depressivo e può ridurre la concentrazione e la capacità di dormire; oppure aumentare l'ansia, peggiorando la situazione.

È importante incoraggiare un approccio responsabile al consumo di alcolici; ci si può riuscire sensibilizzando l'importanza del bere responsabilmente, fornendo opuscoli, parlando con i lavoratori o eventualmente considerando colloqui di informazione e sensibilizzazione.

Alcuni possono utilizzare anche il fumo e l'assunzione di droghe per aiutarsi a compensare; tali

comportamenti devono essere scoraggiati.

È importante fare pause regolari durante il lavoro.

A volte quando i lavoratori sono sotto eccessiva pressione non fanno pause, ma ciò non significa che riusciranno a lavorare di più.

Ci sono molte prove che collegano maggiore attenzione e migliori prestazioni pomeridiane se all'ora di pranzo si fa una pausa (soprattutto se include prendere un po' d'aria fresca).

È importante riconoscere la necessità di effettuare pause regolari (incoraggiando i lavoratori a fare pause periodiche nel corso della giornata lavorativa) e di prendere periodi di pausa dal lavoro (assicurandosi che i lavoratori utilizzino le ferie annuali).

È altresì importante prendere tempo per rilassarsi e staccare dal lavoro.

Se i lavoratori non trovano il tempo per rilassarsi e recuperare ogni giorno, potrebbero gradualmente spossarsi e non avere più l'energia per compiere bene il proprio lavoro e godersi la vita.

Alcune persone trovano facile rilassarsi e staccare, anche se ciò può essere difficile durante i periodi di forte pressione.

Costruire la resilienza emotiva dei lavoratori attraverso una buona gestione. Ci sono molti modi in cui si può migliorare la resilienza.

A volte è utile (ma non indispensabile) misurare o valutare la resilienza personale iniziale per aiutare a focalizzare l'attenzione su cosa è più necessario e per sviluppare un piano di azione.

Alcuni aspetti di un buon ambiente di lavoro da un punto di vista psicosociale, assicurato attraverso una gestione efficace dei rischi psicosociali, contribuiranno a costruire la resilienza.

Per esempio, fornire un adeguato supporto può ridurre il rischio di stress e anche aiutare a costruire la resilienza dei lavoratori.

Quando una persona si sente sotto-utilizzata, offrirle opportunità di lavoro stimolanti e varie può aiutarla a convivere meglio col suo lavoro.

Potete quindi aiutare a costruire la resilienza personale dei vostri lavoratori attraverso una gestione efficace dei rischi, ma anche incoraggiandoli ad adottare approcci diversi e a pensare alle cose in modo diverso.

Inoltre può aiutare anche fornire risorse di auto-aiuto (basate sui fatti) e formazione, come in tema di gestione del tempo, sicurezza di sé e definizione degli obiettivi.

Perché i datori di lavoro dovrebbero essere preoccupati per lo stress lavoro-correlato? La gestione dei rischi psicosociali che possono causare stress è un obbligo giuridico. Inoltre, i sintomi di stress possono avere un impatto negativo sulle prestazioni dei lavoratori.

Esistono molte prove a dimostrazione che lo stress è la principale causa delle assenze per malattia lavoro-correlate; può rendere più difficile mantenere buoni lavoratori e i lavoratori potrebbero essere meno motivati. Ha quindi un senso per l'azienda preoccuparsene.

Perché non si può ignorare questo problema? Lo stress può far ammalare i lavoratori, oppure può peggiorare l'effetto di altre malattie. Ignorare lo stress fa male alla salute.

Può anche avere un effetto negativo sulle prestazioni del lavoratore.

Esistono anche molte prove a dimostrazione del fatto che lo stress sia la principale causa delle assenze per malattie lavoro-correlate; può rendere più difficile mantenere buoni lavoratori e i lavoratori potrebbero essere meno motivati. Ignorare lo stress può quindi avere un effetto sulla vostra azienda.

È possibile misurare i rischi psicosociali? Sì. Non allo stesso modo in cui si utilizza un fonometro, ma ci sono strumenti che vi aiuteranno a valutare l'entità dei rischi psicosociali o degli effetti (come lo stress) che questi potrebbero avere sui lavoratori.

Una valutazione del rischio può aiutarvi a farlo.

Come può un datore di lavoro sapere che lo stress è legato a problemi di lavoro e non alla vita personale?

Alcune persone possono sperimentare stress a causa delle difficoltà della loro vita personale. Tuttavia, come non potete essere sicuri che la sordità indotta dal rumore non sia stata causata dalla musica in discoteca, o che il mal di schiena da giardinaggio o da spostamento di mobili, non potete essere assolutamente certi che i fattori psicosociali sul lavoro non abbiano svolto un ruolo, a meno che non vi assicuriate di avere gestito questi ultimi.

Inoltre, se lo stress si ripercuote sulla capacità del lavoratore di svolgere il proprio lavoro, dovrete cercare di fare qualcosa al riguardo anche se la causa non è da ricercarsi nel lavoro.

Quando i problemi esterni al lavoro sono il problema principale, forse potete aiutare la persona a trovare consigli o chiedere aiuto; oltre ad aiutare il lavoratore, ciò può essere di beneficio anche per voi poiché un lavoratore prezioso potrà tornare al lavoro rapidamente.

Un datore di lavoro è responsabile del benessere del lavoratore? La responsabilità del benessere dei lavoratori è compito sia del datore di lavoro che del lavoratore. Il datore di lavoro deve garantire che i lavoratori non si ammalino a causa del lavoro che svolgono e i lavoratori hanno la responsabilità di prendersi cura della propria salute e di portare eventuali problemi all'attenzione del datore di lavoro.

Lo stress è solo una scusa. Ci sono molte malattie che non possono essere viste o "dimostrate" attraverso campioni di sangue o altri valori, e lo stress è una di queste.

Se si gestiscono i rischi legati allo stress correttamente, è più probabile che le cause dello stress non siano dovute al lavoro.

Forse il lavoratore ha bisogno di supporto per un problema non lavorativo?

Lo stress è una vera e propria malattia? Lo stress non è una malattia in sé, ma può portare alla malattia o peggiorare problemi di salute già esistenti.

Lo stress è causato da aspetti che sono ben al di là delle competenze dei datori di lavoro

No. Le cause più comuni di stress lavoro-correlato sono dovute a cattive prassi e procedure gestionali.

Una organizzazione non è un consultorio, un datore di lavoro non è uno psichiatra.

Entrambe sono vere.

Tuttavia non vi viene chiesto di curare una persona che soffre di problemi di salute dovuti allo stress, (allo stesso modo in cui non ci si attende che curiate una persona con asma legata al lavoro o altre condizioni mediche).

Ad esempio, se i rischi psicosociali stanno sorgendo perché i lavoratori non hanno ben presente i loro ruoli e le loro responsabilità, chiarendoli potrete ridurre il rischio (e migliorare l'efficienza dei lavoratori allo stesso tempo).

Molti ritengono che agire per proteggere la salute dei propri lavoratori sia un costo per l'azienda, sia in termini di tempo che di risorse.

Tuttavia ci sono molte prove che a lungo andare tali azioni costituiscano un beneficio complessivo e non un costo.

Dedicare tempo a prevenire e ridurre lo stress può essere positivo per l'azienda attraverso fattori come il miglioramento delle prestazioni e la diminuzione delle assenze, con aumento della produttività e del benessere della forza lavoro.

Se non sopporti il calore, stai fuori dalla cucina. È importante comprendere la differenza tra pressioni ed esigenze di lavoro, e lo stress.

Chiaramente è importante che i lavoratori siano consapevoli delle richieste che verranno loro rivolte; finché queste sono ragionevoli, non dovrebbe esserci alcun problema.

Tuttavia, c'è una differenza tra riconoscere che cucinare richiede calore e quindi ci si deve aspettare una certa tolleranza al calore e lasciare che la cucina arrivi a temperature tali da esporre le persone al rischio di malattie legate al calore.

È importante comprendere che ciò che è stressante per un lavoratore potrebbe non esserlo per altri. Per questo è importante che i lavoratori segnalino tutte le loro preoccupazioni: per vedere se esistono misure adottabili per ridurre il rischio.

Tuttavia, a volte un lavoratore potrebbe trovare la natura del lavoro che svolge particolarmente stressante.

Per esempio: emotivamente troppo impegnativo, troppo isolante, troppo orientato ai risultati. In tali circostanze, se non è davvero possibile cambiare la sua mansione, potrebbe essere che il lavoratore non sia adatto per il lavoro che sta svolgendo e che sia nell'interesse di tutti che prenda in considerazione un'alternativa.

Abbiamo tutti bisogno di stress per tenerci sulle spine Abbiamo tutti bisogno di un po' di stress

I lavoratori hanno bisogno di un po' di stress per lavorare in modo efficace. Non abbiamo bisogno di stress: abbiamo bisogno di richieste o pressioni.

I lavoratori hanno bisogno di un po' di richieste per lavorare in modo efficace, per mantenersi attenti e motivati a svolgere bene il loro lavoro (e alcuni ne hanno bisogno di più di altri).

Troppo può ridurre le prestazioni complessive e se il lavoratore non è in grado di far fronte alle sfide

che deve affrontare, questo può portare a problemi di salute legati allo stress o ad ulteriori cali di livello nelle prestazioni.

Cosa devo fare se un lavoratore si lamenta di essere stressato? Innanzitutto ascoltare anche se la fonte principale di stress è esterna al lavoro, poiché può comunque avere un impatto sulle prestazioni lavorative.

Provare a identificare le fonti di stress, in modo da poter parlare del modo migliore per ridurle e gestirle.

Come faccio a distinguere tra pressioni di lavoro e stress negativo per la mia salute? Per lavorare in modo efficace e rimanere attenti e motivati a compiere bene il vostro lavoro, avete bisogno di alcune richieste e pressioni.

Potreste sentire di stare lavorando bene sotto pressione e di preferirlo al non avere abbastanza da fare (alcune persone trovano l'assenza di pressione noiosa e stressante).

Tuttavia se notate che il livello di pressione vi sta rendendo difficile compiere il vostro lavoro correttamente o che avete bisogno di trascurare alcune cose per riuscire a terminare il lavoro, in tal caso non va bene.

Se le cose non dovessero migliorare, potreste sentirvi non più in grado di affrontare il livello di pressione e in tale momento possono insorgere sentimenti di stress.

A volte non è un cambiamento nelle richieste di lavoro che porta a ciò, bensì l'aumento delle richieste e dei problemi a casa che vi richiedono più tempo e attenzione, provocandovi un senso di stress sul lavoro.

È colpa mia o una debolezza se provo stress lavoro-correlato? No. Ognuno di noi è diverso e tutti abbiamo diversi livelli di tolleranza alle sfide che ci vengono imposte, allo stesso modo in cui alcune persone si ammalano per colpa di sostanze chimiche sul lavoro, mentre altre no.

Quali sono le mie responsabilità in termini di rischi psicosociali sul lavoro? Come lavoratori, avete la responsabilità di prendervi cura della vostra salute e di presentarvi in condizioni adatte al lavoro. Avete anche il dovere di essere a conoscenza dei possibili rischi per la vostra salute e la vostra sicurezza sul luogo di lavoro, e di segnalare eventuali preoccupazioni al vostro datore di lavoro.

Lo stress è potenzialmente uno di quei rischi e non va considerato diversamente da altri rischi sul lavoro, come ad esempio le barriere di sicurezza difettose o i sistemi di aspirazione non ben funzionanti.

Lo stress può ridurre la concentrazione e influenzare il processo decisionale, con conseguenti incidenti sul lavoro, per esempio.

Le misure efficaci per ridurre il rischio di stress sul lavoro spesso implicano la realizzazione di modifiche e i lavoratori devono collaborare con il datore di lavoro, lavorando insieme per individuare le possibili soluzioni e la loro applicazione alla specifica attività che svolgono.

Quali sono le responsabilità del mio datore di lavoro? Allo stesso modo in cui dovete fare la vostra parte nel salvaguardare la vostra salute e la vostra sicurezza, analogamente il vostro datore di lavoro ha l'obbligo di non aspettarvi che eseguiate lavori che possono presentare rischi evitabili per la salute e la sicurezza.

Nell'ambito di tali doveri, il vostro datore di lavoro è tenuto ad essere consapevole dei rischi psicosociali sul lavoro e ad adottare misure per gestire e ridurre al minimo qualsiasi rischio.

Come per altri rischi per la vostra salute e sicurezza, voi e il vostro datore di lavoro dovete lavorare congiuntamente, collaborando per individuare le possibili soluzioni e applicandole al vostro lavoro.

Il datore di lavoro non è ovviamente responsabile dell'eventuale stress dovuto a fattori esterni al lavoro; tuttavia, vi può essere utile parlare con il datore di lavoro se state vivendo stress dovuto a circostanze personali, in quanto potrebbe essere in grado di supportarvi nei momenti ardui e aiutarvi a continuare a lavorare se lo trovate difficile.

Esprimo il meglio quando sono stressato. No, vi potrebbe sembrare di avere bisogno di un po' di richieste per rimanere attenti e ben motivati a fare bene il vostro lavoro, ma si tratta di pressione, non di stress.

Anche se una certa pressione può essere buona, troppa può ridurre le prestazioni complessive e se compaiono eventuali ulteriori problemi (al lavoro o a casa) potreste trovarvi a non essere più in grado di affrontare il livello di pressione.

Ciò può portare a problemi di salute stress-correlati o ad ulteriori riduzioni nel vostro rendimento lavorativo. Ciò può anche avere un effetto negativo sulla vita personale.

Chi può divenire stressato? Chiunque può essere vittima dello stress.

Come con altri rischi per la salute, per esempio il rumore o le sostanze chimiche presenti nel luogo di lavoro, ognuno ne è colpito in misura diversa.

Esserne colpiti non indica alcuna debolezza, allo stesso modo in cui sviluppare una perdita dell'udito dovuta all'esposizione al rumore non significa avere orecchie deboli.

I veri uomini sono immuni allo stress. Il fattore genere non ha nulla a che fare con l'essere colpiti da stress. Gli uomini potrebbero essere meno propensi ad ammettere di stare sperimentando stress (o di non essere in grado di affrontarlo) poiché lo vedono come una debolezza.

Ciò è più indicativo del loro atteggiamento che della maggiore resistenza o forza mentale.

È un punto particolarmente importante, in quanto se tali uomini sviluppano problemi legati allo stress, sono più propensi a vederlo come un fallimento o una debolezza da parte loro - e di conseguenza si sentono anche peggio.

È anche meno probabile che riferiscano di star vivendo problemi, fino a quando i problemi diventano troppo gravi per essere nascosti.

Perché è importante raccontare al mio datore di lavoro dello stress extra lavorativo? Ci sono diversi motivi per cui è una buona idea.

Se avete una vita stressante a casa, potrebbe esservi più difficile tollerare le pressioni del lavoro, esponendovi al rischio di gravi problemi di salute se gli stress lavorativi e personali si combinano.

È altresì possibile che lo stress a casa stia avendo un effetto negativo sulle vostre prestazioni lavorative. Il datore di lavoro potrebbe pensare che non stiate lavorando con la solita dedizione e che il lavoro stia diventando di qualità inferiore.

In alcuni casi questo potrebbe mettere a rischio il vostro lavoro.

Se il vostro datore di lavoro è a conoscenza dei vostri gravi problemi, potrebbe non essere in grado di aiutarvi direttamente (sebbene possa conoscere fonti di aiuto), ma è più probabile che sia comprensivo e vi aiuti nelle vostre difficoltà (e aiuti anche se stesso migliorando il vostro lavoro).

Devo dire al mio datore di lavoro che mi sento stressato? È una buona idea, anche se lo stress deriva da fattori esterni al lavoro (vedere la domanda frequente: "Perché è importante raccontare al mio datore di lavoro dello stress extra lavorativo?").

Avete un dovere verso voi stessi e la vostra salute e sicurezza.

Quindi, se sentite che i fattori del lavoro vi stanno facendo ammalare, è importante che lo segnaliate. Anche altri potrebbero essere influenzati, per cui state aiutando pure loro.

Sebbene il vostro datore di lavoro abbia l'obbligo di essere consapevole dei possibili rischi, non può vedere sempre tutto, per cui lo state anche aiutando a fare il suo lavoro.

Se il vostro datore di lavoro non è a conoscenza delle difficoltà che il lavoro sta causando, non può essere tenuto a porvi rimedio.

Aiuta anche il vostro datore di lavoro a prendersi cura di voi, aiuta a migliorare la vostra situazione lavorativa e a ridurre lo stress sul lavoro.

Si può curare lo stress? Lo stress non è una malattia e quindi non ha bisogno di essere curato.

Tuttavia, lo stress può avere effetti sul vostro corpo come alzare la pressione sanguigna: ciò può portare ad altre malattie (o peggiorarle) e queste potrebbero richiedere un trattamento.

Come per molti altri problemi, accorgersene (e occuparsene) presto è meglio, prima che diventino troppo gravi.

I più comuni effetti dello stress sulla salute sono la depressione e l'ansia.

La maggior parte dei lavoratori che soffrono di queste condizioni di salute recuperano pienamente una volta trattate le cause.

Ma lo stress non fa parte di qualsiasi lavoro? In ogni lavoro c'è un certo grado di pressione, tuttavia quando la pressione diventa troppa e un lavoratore non riesce a far fronte alle richieste, possono insorgere problemi.

Fattori quali cattive prassi di gestione o carente organizzazione del lavoro possono aumentare questa pressione e la possibilità che si presentino problemi legati allo stress.

Lavori diversi sembreranno più o meno stressanti a persone diverse a seconda dall'individuo e della sua resistenza o resilienza ai fattori di stress.

Mi sento stressato sul lavoro, a chi devo rivolgermi?

Dipende da cosa è previsto dalla vostra organizzazione.

In linea generale è consigliabile rivolgersi ai RLS se presenti in azienda, ai delegati sindacali e alle strutture provinciali della CGIL.

Anche parlare con colleghi potrebbe aiutarvi.

Per lo meno, condividere il problema può essere utile e potrebbero essere in grado di fornirvi un aiuto più diretto.

Se il vostro capo o dirigente è la causa dei problemi, è poco probabile che siate gli unici interessati e se un gruppo di lavoratori ne parla, l'efficacia può essere maggiore.

Se nessuna di queste opzioni è adatta e se sentite che lo stress sta influenzando la vostra salute, parlatene con il vostro medico.

Potrebbe non essere in grado di cambiare il vostro lavoro, ma potrà aiutarvi meglio se capisce cosa sta causando i problemi.

Le conversazioni saranno riservate? Tutte le conversazioni su questioni di salute personale con il vostro dirigente devono essere riservate.

Cosa mi succederà se parlo con qualcuno del fatto che mi sento stressato sul lavoro? Molte persone trovano che parlare dei loro problemi dia un senso di sollievo, anche prima che venga intrapresa qualsiasi ulteriore azione.

A volte l'interlocutore può essere un collega o un dirigente, o una persona preposta, sebbene l'aiuto che può offrire un altro lavoratore sia limitato.

Con chiunque parliate, vi potrebbe offrire aiuto e sostegno diretto, o cercare aiuto direttamente per tentare di aiutarvi.

Quando i fattori inerenti al vostro lavoro sono parte del problema, il vostro dirigente deve cominciare ad esplorare i modi per ridurre l'effetto su di voi.

Se i problemi principali sono non lavorativi, allora potrebbe aiutarvi a trovare altri che possono aiutarvi, o almeno essere più comprensivo se i problemi si stanno ripercuotendo sul vostro lavoro.

Ci saranno ripercussioni sul mio lavoro? Potrebbe accadere. Se i fattori di lavoro stanno contribuendo al vostro stress, è ovviamente importante informare qualcuno al lavoro in modo che possa lavorare con voi per cercare di eliminare o ridurre tali fattori. In alcuni casi potrebbe essere necessario apportare modifiche al vostro lavoro per salvaguardare la vostra salute.

Bere alcol mi aiuta a rilassarmi, quindi come fa a peggiorare lo stress? Bere alcolici può aiutarvi a distendervi e a farvi sentire rilassati nel breve termine. Tuttavia, dopo aver bevuto potreste sentirvi ansiosi o depressi, e questo può portarvi a bere più alcol per farvi sentire meglio di nuovo; ciò può portarvi a sviluppare un maggiore bisogno di alcol, con conseguente dipendenza o assuefazione.

Alcune persone hanno più probabilità di soffrire di stress rispetto ad altre? Ognuno di noi è diverso e tutti abbiamo diversi livelli di tolleranza alle sfide che ci vengono imposte, allo stesso modo in cui alcune persone si ammalano per colpa di sostanze chimiche sul lavoro, mentre altre non hanno problemi a seguito della esposizione alle stesse.

Quelle che sono cause di stress per una persona possono non sortire lo stesso effetto su altri.

Ciò rende alcune persone più inclini a soffrire di stress rispetto ad altre, ma non dovrebbe essere visto come una debolezza.

Non è facile predire chi ne sarà interessato, soprattutto quando si tratta di pressioni extra lavorative.

Si dice che sia una buona idea tornare al lavoro il più presto possibile - è corretto? Sono assente dal lavoro a causa dello stress e il mio datore di lavoro vuole che torni a lavorare in fretta: è una buona idea?

Ci sono prove a sostegno del fatto che più ci si assenta dal lavoro, più diventa difficile tornare indietro, come per qualsiasi malattia.

Questo è vero anche per lo stress.

Non si dovrebbe tornare a lavorare finché non ci si sente pronti a farlo, ma non c'è bisogno di sentirsi completamente bene prima di rientrare.

Tuttavia se lo stress è dovuto a fattori di rischio psicosociali sul lavoro, in tal caso si dovrebbe comunicarlo al datore di lavoro in modo che possa cercare di cambiarli prima del vostro rientro.

Per fare un esempio: se al lavoro siete soliti trascorrere parte del tempo a trattare con il pubblico, ma trovate questa parte del lavoro particolarmente stressante, allora il vostro datore di lavoro potrebbe essere in grado di assegnarvi un ruolo di supporto dove questo non sia necessario.

GLOSSARIO

Ambiente di lavoro psicosociale

Fattori psicologici e sociali sul lavoro che si combinano per creare un'esperienza complessivamente positiva o negativa. Pertanto, fattori positivi quali buone interazioni sociali sul lavoro, ad esempio con i colleghi o superiori, si possono combinare con fattori potenzialmente negativi, come carichi di lavoro molto elevati, in modo tale che l'effetto complessivo sia positivo.

Attivazione

Insieme dei processi fisiologici attraverso i quali le risorse del corpo (fisiche o mentali) vengono portate a uno stato di prontezza all'azione.

Azioni correttive

Azioni intraprese per ridurre gli effetti negativi dei rischi psicosociali una volta che diventano evidenti.

Azioni preventive

Azioni adottate per ridurre i rischi psicosociali prima che compromettano la salute o il benessere dei lavoratori.

Azioni Cognitive

I processi di comprensione, ragionamento, il processo decisionale, l'apprendimento, ecc.

Gestire i rischi psicosociali

Processo che comprende: la valutazione del rischio, la traduzione delle informazioni sui rischi in azioni mirate, la introduzione e la gestione di interventi mirati alla riduzione del rischio, e il monitoraggio degli interventi e la formulazione di feedback sugli interventi esistenti nonché piani d'azione futuri.

Molestie

Un comportamento ripetuto e irragionevole contro un lavoratore o un gruppo di lavoratori, volto a perseguitare, umiliare, intimidire o minacciare le persone prese di mira. Possono comprendere sia attacchi verbali che fisici, nonché atti più impercettibili come l'isolamento sociale.

Isolati periodi di conflitto non sono molestie, ma se il conflitto è irrisolto e ripetuto, o sembra essere diretto a intimidire o umiliare la persona, allora può cominciare ad essere considerato come molestia.

Molestie sessuali

Qualsiasi forma di condotta indesiderata verbale, non verbale o fisica o comportamenti di natura sessuale.

Precarietà del lavoro

La percezione della minaccia di perdere il lavoro o di andare incontro alla disoccupazione.

Pressione

Un senso di sfida dovuto alle richieste che una persona sta vivendo, legato all'equilibrio tra richieste e risorse.

Promozione della salute

Processo che consente alle persone di aumentare il controllo sulla propria salute e migliorarla.

Resilienza

La capacità di un individuo di far fronte allo stress e alle avversità.

Richieste

I carichi (fisici e mentali) posti sul corpo.

Rischi psicosociali sul lavoro

I fattori che possono influire negativamente sulla risposta psicologica dei lavoratori alle loro condizioni di lavoro e del luogo di lavoro (tra cui l'organizzazione e la gestione del lavoro, e i rapporti lavorativi con superiori e colleghi), che li fanno sentire stressati, depressi o ansiosi.

Risorse fisiche e mentali

Le capacità che una persona ha di soddisfare le richieste che le vengono poste.

Sovraffaticamento

Una sindrome di stanchezza emotiva, alienazione e capacità ridotte. Si tratta di una condizione potenzialmente grave in cui le persone soffrono di una variazione negativa dei propri sentimenti, atteggiamenti e delle proprie aspettative. È spesso seguito da gravi problemi sul luogo di lavoro, nonché nel contesto personale. Le persone affette avvertono affaticamento, stanchezza e capacità lavorative ridotte.

Stanchezza

Uno stato psicologico che implica la sensazione di non avere energia sufficiente per fare tutto e una certa riluttanza a continuare l'esecuzione di un compito. Spesso è vissuta come un senso di sonnolenza e di una crescente difficoltà a concentrarsi o prestare attenzione.

Stress

Uno stato sperimentato da una persona quando percepisce che c'è uno squilibrio tra le richieste postegli e la capacità di far fronte a tali richieste.

Non deve essere confuso con un alto livello di richieste di lavoro, o un senso di pressione per far svolgere determinati compiti (una certa pressione è solitamente utile); bensì insorge quando una persona non si sente in grado di soddisfare tali richieste o di sopportare le pressioni a cui è sottoposta.

Valutazione del rischio psicosociale

La valutazione dei rischi per la salute e il benessere potenzialmente derivanti dai fattori di rischio psicosociali (rischi) sul lavoro.

Violenza perpetrata da terzi

Insulti, minacce o aggressioni fisiche da parte di una persona o di più persone che non sono colleghi di lavoro, come per esempio clienti, pazienti, utenti dei servizi, alunni o genitori, o altri membri del pubblico.

STRESS LAVORO-CORRELATO- QUADRO NORMATIVO

Per la Costituzione italiana (artt.32, 35 e 41), la salute è un diritto fondamentale dell'individuo nonché interesse della collettività, rappresentando così un limite all'esercizio dell'iniziativa economica privata nel senso che questa non può esplicarsi se non all'interno di precise regole, tese al rispetto ed alla tutela del lavoratore.

Un riferimento fondamentale è costituito, inoltre, dall'art.2087 del Codice Civile (mutuato dalla legislazione pre-repubblicana) che recita:

“L'imprenditore è tenuto ad adottare nell'esercizio dell'impresa le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro.”

Un notevole impulso ad una normativa organica in tema di sicurezza e salute sul lavoro è stato impresso dalla direttiva europea 89/391 CEE, recepita in Italia dapprima con il d.lgs. 626/94 e in seguito con il d.lgs. 81/08, attualmente in vigore.

Principali figure della sicurezza, sorveglianza sanitaria e DVR

Il datore di lavoro è il soggetto titolare del rapporto di lavoro con il lavoratore o, comunque, il soggetto che, secondo il tipo e l'assetto dell'organizzazione nel cui ambito il lavoratore presta la propria attività, ha la responsabilità dell'organizzazione stessa o dell'unità produttiva in quanto esercita i poteri decisionali e di spesa.

Il datore di lavoro ha due obblighi non delegabili:

- valutare tutti i rischi ed elaborare il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR);
- designare il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP). In particolari casi previsti dalla legge, il datore di lavoro può assumere personalmente il ruolo di RSPP.

Il responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP) è la persona in possesso di specifiche capacità e requisiti professionali, designata dal datore di lavoro, a cui risponde, per coordinare il Servizio di Prevenzione e Protezione dai rischi.

Il servizio di prevenzione e protezione dai rischi (SPP) è l'insieme delle persone, in possesso di specifiche capacità e requisiti professionali, sistemi e mezzi esterni o interni all'organizzazione finalizzati all'attività di prevenzione e protezione dai rischi professionali per i lavoratori. I compiti principali del SPP sono: l'individuazione dei fattori di rischio, la valutazione dei rischi e l'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, l'elaborazione di misure preventive e protettive e di sistemi di controllo di tali misure, la predisposizione di programmi di informazione e formazione dei lavoratori, la partecipazione alle consultazioni in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, nonché alle riunioni periodiche, l'informazione ai lavoratori.

La legge disciplina i casi in cui il Servizio Prevenzione deve obbligatoriamente essere interno all'azienda o all'unità produttiva. In caso di necessità, vale a dire quando il personale interno non ha requisiti adeguati rispetto alla natura dei rischi, è fatto obbligo al datore di lavoro di avvalersi di persone o servizi esterni all'azienda.

Il medico competente (MC) è un medico in possesso dei requisiti elencati all'art. 38 del d.lgs 81/08 che

collabora con il datore di lavoro ai fini della valutazione dei rischi ed è nominato dallo stesso per effettuare la sorveglianza sanitaria e per gli altri compiti in materia di salute e sicurezza che le norme gli attribuiscono (cfr in particolare artt 39-42 del d.lgs 81/08).

La nomina del medico competente è obbligatoria solo quando i rischi presenti in azienda o nell'unità produttiva, legati alle mansioni svolte, rendono necessaria la sorveglianza sanitaria sui lavoratori. Pertanto il medico competente non è sempre presente.

La sorveglianza sanitaria è la visita medica da parte del medico competente, corredata dei necessari accertamenti strumentali e specialistici, che costituisce il momento principale per la valutazione dell'idoneità alla mansione specifica dei lavoratori esposti a rischi professionali.

Nasce per la tutela del lavoratore e deve essere fatta solo nei casi in cui è prevista dalla legge e dal Piano Sanitario contenuto nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) della sede di lavoro.

Il MC effettua le visite tese al rilascio del giudizio di idoneità alla mansione specifica che esponga a rischio (es. movimentazione manuale dei carichi).

Il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS) è la persona eletta o designata per rappresentare i lavoratori per quanto concerne gli aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro.

Egli può accedere ai luoghi di lavoro ed è consultato preventivamente in ordine alla valutazione dei rischi, all'individuazione, programmazione, realizzazione e verifica della prevenzione, alla designazione di RSPP, addetti del SPP e MC, all'attività di prevenzione incendi, di primo soccorso e di evacuazione dei luoghi, formazione.

Per le aziende le aziende o unità produttive del territorio o del comparto di competenza nelle quali non sia stato eletto o designato l'RLS, le sue funzioni sono svolte dal Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza territoriale (RLST). Inoltre, in particolari contesti produttivi (es. porti, impianti siderurgici) caratterizzati dalla compresenza di più aziende o cantieri, sono nominati i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza di sito produttivo.

Documento di valutazione dei rischi (DVR): è la relazione, redatta con criteri di semplicità e brevità, firmata dal DL, in cui sono specificati i criteri adottati per la valutazione di tutti i rischi, nonché le misure preventive stabilite.

Secondo quanto stabilito dall'art.28 del d.lgs. 81/08, la firma apposta al DVR dal RSPP, dall'RLS o dal RLST e medico competente (se previsto) vale ai soli fini di certificazione della data. Sebbene alle attività di valutazione dei rischi e alla stesura del DVR concorrano materialmente l'RSPP e tutto il SPP, l'RLS o l'RLST come pure il MC (se nominato), la titolarità e la responsabilità della valutazione sono sempre del DL.

Stress lavoro-correlato: riferimenti normativi

Oggi è il d.lgs. 81/08 e successive integrazioni (s.m.i.) che fornisce riferimenti precisi per lo stress lavoro-correlato. L'art. 28 (Oggetto della valutazione dei rischi) recita: "1. La valutazione... deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004....." e "1-bis. La valutazione dello stress lavoro-correlato di cui al comma 1 è effettuata nel rispetto delle indicazioni di cui all'articolo 6, comma 8, lettera m quater)...."

Dove l'art. 6 comma 8, m-quater, indica che la Commissione consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro ha tra i suoi compiti quello di: elaborare le indicazioni necessarie alla valutazione del rischio da stress lavoro correlato".

Quindi dal testo si evince, oltre l'obbligatorietà della valutazione SLC, che le Indicazioni della Commissione consultiva, successivamente presentate, hanno un carattere vincolante per l'attuazione della procedura di valutazione stessa.

L'Accordo europeo del 2004, d'anziché richiamato, nasce come Accordo tra organizzazioni di rappresentanza dei datori di lavoro e dei lavoratori a livello Europeo; essendo stato richiamato dalla norma, anch'esso assume carattere vincolante.

Nel suo articolato l'Accordo descrive le finalità, il concetto di stress lavoro-correlato ed all'art. 4,c.2, fornisce una indicazione dei contenuti della valutazione stessa:

"L'individuazione di un eventuale problema di stress lavoro-correlato può implicare una analisi su fattori quali l'eventuale inadeguatezza nella gestione dell'organizzazione e dei processi di lavoro (disciplina dell'orario di lavoro, grado di autonomia, corrispondenza tra le competenze dei lavoratori ed i requisiti professionali richiesti, carichi di lavoro, ecc.), condizioni di lavoro e ambientali (esposizione a

comportamenti illeciti, rumore, calore, sostanze pericolose, ecc.), comunicazione (incertezza in ordine alle prestazioni richieste, alle prospettive di impiego o ai possibili cambiamenti, ecc.) e fattori soggettivi (tensioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di mancanza di attenzione nei propri confronti, ecc.).” Vediamo così che viene delineata una impostazione di valutazione centrata sull’organizzazione e non sul singolo individuo.

L’accordo sociale europeo sullo stress lavoro-correlato è stato recepito da alcune organizzazioni sindacali datoriali e dei lavoratori nel giugno 2008; si noti, tuttavia, che la traduzione, in alcune sfumature, è differente dall’originale e che il d.lgs.81/08 richiama l’Accordo sociale dell’8.10.2004.

La Commissione Consultiva Permanente ha deliberato le indicazioni metodologiche per la valutazione del rischio stress lavoro-correlato in data 17.11.2010 e queste sono state diffuse con lettera circolare del Ministero del Lavoro prot.15 segret/0023692 del 18.11.2010.

Tale documento fissa “la prassi minima” della valutazione.

Quando i requisiti minimi fissati dalla Commissione non sono rispettati, il DL è passibile di sanzioni. Le Indicazioni differenziano tra “valutazione preliminare” e “valutazione approfondita”.

GLI ALLEGATI:

Norme CCNL sulla sicurezza e accordi RLS

Comunicazione al Parlamento Europeo

Accordo quadro europeo CGIL CISL UIL

Indicazioni per la corretta gestione del rischio e per l’attività di vigilanza alla luce della lettera circolare del 18 novembre 2010 del ministero del lavoro e delle politiche sociali

Circolare Ministero del Lavoro 2010

Opuscolo INAIL