PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 18 - numero 3817 di mercoledì 06 luglio 2016

Stress lavoro correlato nel settore HORECA

Disponibile una scheda della Regione Lombardia per la valutazione del rischio stress lavoro correlato nel settore HORECA (hotel, ristoranti, catering): fattori di rischio e misure di prevenzione del rischio.

La regione Lombardia in collaborazione con INAIL nell'ambito del progetto CCM 2013 del Ministero della Salute ha prodotto una scheda sul tema dello Stress lavoro-correlato e dei rischi psico-sociali nel settore commercio e Grande Distribuzione Organizzata. I testi sono stati realizzati da operatori della U.O. Medicina del Lavoro, A.O. San Gerardo di Monza.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[CSA188] ?#>

STRESS LAVORO-CORRELATO e RISCHI PSICOSOCIALI nel SETTORE HORECA (hotel, ristoranti, catering)

Il **settore HORECA**, che comprende i lavoratori impiegati nei settori alberghiero, della ristorazione e del catering, è uno dei settori in più rapida crescita in Europa.

La popolazione lavorativa di questo settore è composta prevalentemente da **giovani** ? i lavoratori sotto i 35 anni rappresentano, infatti, il 48% della forza lavoro impiegata in hotel e ristoranti - e da **donne**, che rappresentano più della metà dei lavoratori del settore.

Il settore HORECA è caratterizzato, inoltre, dalla presenza di un numero elevato di lavoratori con **contratto stagionale e/o part-time**.

Si riporta di seguito una serie di fattori di rischio organizzativo potenzialmente presenti in questo settore indicando, per ognuno di essi, alcune misure correttive di carattere generale utili alla prevenzione e/o riduzione del rischio da stress lavoro-correlato.

CONTENUTO DEL LAVORO	
FATTORI DI RISCHIO SLC	**MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO**
Elevato monte ore settimanale con lavoro su turni (compresa turnazione notturna, nei fine settimana e durante le festività), orari irregolari e/o prolungati (spesso nelle ore serali/notturne e nei weekend)	- **Ridurre gli orari di lavoro** prolungati e/o irregolari attraverso interventi di razionalizzazione organizzativa - Rispettare i **riposi compensativi** - Predisporre una **turnazione in ritardo di fase** (mattina -pomeriggio - notte)
Presenza di periodi di picco del lavoro (anche nell'arco della giornata stessa) caratterizzati da elevato carico lavorativo e aumento della pressione lavorativa	- **Ridistribuire le risorse umane** in relazione all'andamento del lavoro (es. aumento di personale attivo nel periodo di picco del lavoro e riduzione del personale nei periodi e/o nelle fasce orarie meno sovraccaricate)

	- Inserire **pause adeguate** (per durata e frequenza) durante il turno di lavoro - Attivare eventuali **convenzioni con soggetti esterni** per la copertura delle temporanee carenze di organico per malattia
Lavoro monotono e ripetitivo	- Introdurre una **diversificazione delle attività** nell'ambito della mansione, compatibilmente con le necessità organizzative - Introdurre un **sistema di rotazione** tra il personale allo stesso livello gerarchico
Carico emotivo dato dalla gestione di eventuali lamentele e/o contestazioni da parte dei clienti, possibile conflittualità, ecc	- Migliorare la sicurezza dei lavoratori a contatto con l'utenza con l'attivazione di **percorsi formativi** volti a rafforzare le competenze relazionali/comunicative e le capacità di *problem solving* degli operatori
Necessità di aggiornamento e/o difficoltà di accesso all'aggiornamento con particolare riferimento ad attrezzature e dispositivi digitali (es. sistemi di prenotazione in hotel, presa ordinazioni nei bar)	- Attivare **corsi di formazione tecnica**, specifici per lo sviluppo di adeguate competenze per l'uso dei dispositivi introdotti - Garantire l'**adeguatezza** e la **manutenzione** ordinaria e straordinaria dei dispositivi
Richiesta di svolgere più compiti contemporaneamente, per i quali non è presente specifica formazione/addestramento e/o possesso di adeguate competenze	- **Ridefinire le mansioni**, stabilendo il compito lavorativo specifico di ciascuno - Attivare idonei **percorsi formativi e/o di aggiornamento**

CONTESTO LAVORATIVO	
FATTORI DI RISCHIO SLC	**MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO**
Difficile interfaccia casa-lavoro, in particolare considerando l'imprevedibilità degli orari di lavoro e la lunghezza delle giornate lavorative	- Introdurre un **orario di lavoro flessibile** - Programmare mensilmente il **calendario dei turni**, se possibile con la consultazione dei lavoratori - Limitare il ricorso al **lavoro straordinario** al termine di un turno serale/notturno
Mancanza di criteri per l'avanzamento di carriera	- **Valorizzare l'esperienza** dei lavoratori accrescendone, laddove possibile, il senso di autonomia professionale - Introdurre un **sistema premiante** per il raggiungimento di obiettivi - Introdurre **possibilità di crescita professionale e riconoscimento**, anche economico, della qualità del lavoro svolto
Possibili molestie e/o violenze - fisiche e/o verbali ? da parte di utenti, colleghi e supervisori	- Attivare **percorsi formativi** volti a rafforzare le competenze comunicative e relazionali dei lavoratori, anche in ottica di incremento del supporto sociale fra colleghi - Identificare, se possibile, una **figura interna** (es. responsabile delle risorse umane) deputata alla gestione dei casi di violenza/molestie e di disagio lavorativo - Introdurre adeguati **sistemi di allerta**

	- Compatibilmente con le necessità organizzative, **evitare il lavoro in solitudine**, cui possono associarsi condizioni di maggiore vulnerabilità
Discriminazione nei confronti di lavoratrici donne e dei lavoratori stranieri	- Adottare un **codice etico aziendale**
Ordini e/o richieste contrastanti da parte dei supervisori	- Programmare **momenti di coordinamento/equipe** al fine di evitare indicazioni/richieste contrastanti e di chiarire ruoli e responsabilità - Favorire la diffusione e la conoscenza dell'**organigramma aziendale**
Mancanza di sostegno da parte di colleghi e/o supervisori	- Attivare **corsi di formazione** sulla chiarezza di ruolo e sulla gestione dei conflitti
Scarsa autonomia e controllo da parte dei lavoratori, **controllo esercitato dai superiori, mancanza di pause, incertezza circa l'orario di termine del turno lavorativo, scarsa possibilità di comunicazione, ridotta influenza sul carico e ritmo di lavoro, scarsa prevedibilità**	- **Coinvolgere i lavoratori** nel processo decisionale e nell'attuazione delle misure correttive e di miglioramento, ad esempio mettendo a disposizione sistemi di comunicazione e/o favorendo l'invio di proposte e suggerimenti ai supervisori - Favorire la **circolazione delle informazioni**

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

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

www.puntosicuro.it