PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 11 - numero 2088 di giovedì 22 gennaio 2009

Buone pratiche nella prevenzione dello stress

Presentiamo alcuni documenti dell'OSHA dedicati agli esempi di buone pratiche nell'ambito della valutazione e prevenzione dei rischi psicosociali. In un'industria chimica un questionario ha ridotto i tassi di assenteismo. Prima parte.

Pubblicità

Più volte su PuntoSicuro abbiamo sottolineato che i rischi psicosociali sono una delle maggiori sfide per la salute e per la sicurezza occupazionale e che lo stress è il secondo problema sanitario lavorativo - dopo i dolori alla schiena - e colpisce più di 40 milioni di persone nell'Unione Europea.
Continuiamo dunque a raccogliere e presentare documenti, in qualche caso non recenti ma ancora significativi e utili, nella convinzione che l'attuazione di misure di prevenzione riguardo allo stress lavoro correlato siano non solo importanti per la salute e la sicurezza dei lavoratori, ma anche vantaggiose per le aziende. Infatti secondo diversi studi in ambito europeo allo stress sono riconducibili ben il 50% e il 60% di tutte le giornate lavorative perse.

---- L'articolo continua dopo la pubblicità ----

Il primo documento che vi presentiamo, prodotto nel 2002 dall'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro (OSHA), è intitolato "**Prevenzione pratica dei rischi psicosociali e dello stress sul lavoro**", un documento dove si ricorda, ad esempio, che il "4% della popolazione lavorativa riferisce di essere stata vittima di violenza fisica da parte di persone al di fuori del posto di lavoro" e il 9% di vessazioni varie.

Nell'introduzione si ricorda che "i datori di lavoro devono garantire che i lavoratori non siano danneggiati dal lavoro, né tanto meno dall'esposizione a rischi psicosociali e dallo stress da lavoro".
Secondo una stima europea lo stress da lavoro causa agli Stati membri dei costi quantificabili in almeno 20 miliardi di euro ogni anno.

Tuttavia a parte dati e statistiche - più volte riportate dall'OSHA e da PuntoSicuro - la parte più rilevante del documento è quella dedicata alla presentazione di **esperienze di buone pratiche**.
Infatti la presente pubblicazione ha "l'obiettivo di mostrare che lo stress da lavoro ed i rischi psicosociali possono essere risolti in svariati modi", come si può vedere dai 20 esempi di buone prassi relative alla prevenzione presentati.
Gli esempi includono piccole e medie imprese, grandi società ed organizzazioni di intermediazione operanti in settori molto diversi e i rischi psicosociali affrontati includono anche violenza e vessazione.
Alcuni esempi illustrano come sia stato ridotto lo stress sul lavoro e come possa essere mitigato lo stress post-trauma. Altri hanno l'obiettivo di affrontare i rischi psicosociali attraverso l'implementazione di misure organizzative; altri ancora sono di aiuto al singolo lavoratore.

Il documento ricorda anche che "prima di chiedere informazioni sulle buone prassi, si dovrebbe condurre una **valutazione dei rischi** esistenti sul posto di lavoro, facendo riferimento alla legislazione nazionale vigente in materia".

La valutazione dei rischi è "un esame accurato di cosa potrebbe causare danno alle persone, in modo tale da poter decidere se sono state prese sufficienti precauzioni o se è necessario fare di più per prevenire i danni" e in particolare le prassi di lavoro e le soluzioni ai problemi presentati possono essere adattate alle diverse situazioni lavorative proprio attraverso la realizzazione della valutazione dei rischi.

Il documento ricorda infine che gli interventi di prevenzione possono essere suddivisi in tre categorie:
- un **livello individuale**: generalmente per ridurre lo stress tra coloro che ne hanno già i sintomi. Questi interventi "mirano ad accrescere l'abilità dell'individuo di affrontare lo stress, ad esempio attraverso tecniche di rilassamento od altre possibili strategie";
- un **livello di interfaccia individuale-organizzativa**: in questo caso gli interventi "potrebbero mirare, ad esempio, al miglioramento delle relazioni intercorrenti sul lavoro tra i lavoratori e la direzione aziendale" od al miglioramento dell'adattamento "persona-ambiente".
- un **livello organizzativo**: questi interventi "affrontano le cause alla radice dello stress sul lavoro", ad esempio modificando la struttura dell'organizzazione o i fattori ambientali.

Le buone pratiche raccolte riguardano una miriade di ambienti di lavoro diversi.
Ecco alcuni degli **argomenti trattati**:
- introduzione di un'organizzazione del lavoro efficiente e di successo all'interno di un call centre;
- semplici passi per prevenire lo stress sul lavoro: il coinvolgimento efficace dei collaboratori nella gestione del rischio;
- prevenzione dello stress e programma di benessere nell'industria chimica;
- prevenzione dello stress in una casa per anziani;
- il modello dello Jorvi Hospital per la pianificazione autonoma della rotazione del personale;
- formazione dei dirigenti sugli stili di management atti a ridurre lo stress sul lavoro;
- il programma sullo stress in corso presso lo «Swedish National Labour Market Board»;
- i giochi olimpici di Atene 2004: gestione dello stress e del rischio psicosociale;
- prevenzione dello stress e della sindrome del burn-out tra gli insegnanti;
- gestione dello stress a seguito di eventi critici nel lavoro di controllo del traffico aereo;
- programma per un ospedale più sicuro: «safe care»;
- gestione della violenza nei confronti del personale nel settore dell'assistenza sanitaria;
- prevenzione della violenza sul luogo di lavoro nel settore della vendita al dettaglio;
- realizzazione di un programma di prevenzione dei rischi associati alla violenza di terzi in una società di trasporti pubblici urbani.

Una delle esperienze riportate nel documento riguarda una grande azienda olandese che opera nel settore della produzione di prodotti chimici, agricoli e della plastica.
Nel capitolo "**Prevenzione dello stress e programma di benessere nell'industria chimica**" si affronta l'uso di un **questionario** "per identificare lo stress in fase iniziale e decidere le misure necessarie per affrontarlo alla fonte e monitorare i risultati".
In questa azienda i risultati generali del questionario sono stati suddivisi per reparto, confrontati con quelli riportati negli anni precedenti e inseriti nel processo generale di valutazione dei rischi e nel loro piano di riduzione.
Nel modulo - che affronta le quattro dimensioni dell'ambiente lavorativo: caratteristiche generali di lavoro, relazioni e comunicazione, aspetti psicologici ed affaticamento ? si è data particolare attenzione ai temi concernenti la rotazione dei turni, i turni di notte, le ore e gli straordinari. In merito ai turni notturni l'azienda ha predisposto "una serie di controlli medici periodici".
Inoltre il personale addetto alla salute ed alla sicurezza ha utilizzato i risultati come ausilio per valutare i rischi nei singoli reparti, per stabilire le priorità e le responsabilità per le azioni assegnate.
Il questionario ha incluso anche una sezione strettamente confidenziale relativa al benessere del personale: i casi con basso punteggio potevano essere posti all'attenzione del responsabile medico dell'azienda.

Nell'azienda chimica olandese presa ad esempio si può dunque ben dire che lo stress e i rischi psicosociali siano argomenti ampiamente trattati e valutati.
E il risultato di quest'attenzione è confortante: un **tasso di assenteismo basso** che si aggira sul 3-4 % annuo.

Nella seconda parte di questo excursus tra i materiali OSHA dedicati agli esempi di prevenzione dei rischi psicosociali, presenteremo il documento intitolato "Come affrontare i problemi psicosociali e ridurre lo stress legato al lavoro" con un approfondimento delle problematiche psicosociali tra gli operatori delle forze di Polizia.

"Prevenzione pratica dei rischi psicosociali e dello stress sul lavoro", 2002, OSHA (formato PDF, 666 kB).

Tiziano Menduto

 Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

www.puntosicuro.it