PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 17 - numero 3550 di giovedì 21 maggio 2015

L'ABC dello stress: le misure di azione preventiva e correttiva

Indicazioni sulle buone prassi gestionali da mettere in atto in azienda per affrontare i rischi psicosociali. Il piano di azione per la gestione dei rischi, le misure preventive e correttive, la partecipazione dei lavoratori e la promozione della salute.

Bilbao, 21 Mag ? Per una corretta**gestione dei rischi psicosociali** che conducono a stress sul luogo di lavoro sappiamo che il primo passo è quello di identificare i pericoli e valutare l'entità dei possibili rischi correlati. Ed è importante farlo includendo i lavoratori e i loro rappresentanti in ogni fase del processo: sia nella fase di sensibilizzazione e di valutazione dei rischi, che durante lo sviluppo di soluzioni e di priorità di azione. E in ogni caso per affrontare in azienda lo stress bisogna essere pronti e disponibili al cambiamento.

A parlare in questi termini gestione dei rischi psicosociali, con particolare riferimento alla fase di azione e di attuazione di idonee misure, è la " Guida elettronica sulla gestione dello stress e dei rischi psicosociali", correlata alla campagna europea " Ambienti di lavoro sani e sicuri per la gestione dello stress" promossa dall' Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro. Una guida che in questi mesi ci ha permesso di comprendere meglio cosa significhi " stress lavoro correlato", di riflettere sui principali fattori di rischio, sugli effetti dello stress nell'azienda e sulla necessità di sensibilizzare tutti gli attori della sicurezza aziendale sui rischi psicosociali.

La guida ? che si rivolge direttamente ai datori di lavoro - ricorda che 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, è necessario sviluppare 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".
E 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".

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[PO30048] ?#>

Le **misure che si possono intraprendere** dipendono dalla natura specifica dei rischi identificati e dalle dimensioni, dall'organizzazione e dalla gestione dell'azienda. 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 verifichino)".
Ad esempio potrebbero essere necessarie **misure di azione preventiva** in relazione a:

- **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. Per esempio, non imponete scadenze irragionevoli o non permettete che tali scadenze siano imposte dai vostri

clienti accettando tempistiche irrealistiche. Gestire attivamente il lavoro insieme agli interessati può essere un modo utile per minimizzare eventuali effetti negativi. Gestire le aspettative dei clienti può anche contribuire a mantenere soddisfatto il cliente e ad assicurarsi ulteriori affari. 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. Ad esempio, l'idea che 'il cliente ha sempre ragione' è corretta in teoria, tuttavia se viene gestita in modo tale da sminuire o indebolire il lavoratore che se ne occupa, si potrebbe avere un cliente soddisfatto a scapito del lavoratore. Offrite un ambiente di lavoro favorevole e disponibile in cui i colleghi sono comprensivi ed empatici, oppure ognuno pensa per sé?";

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

- **violenza di 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 ridurne 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. Pero 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 poi 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".

La guida ricorda che:
- **parlare fa bene**: "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";
- **è utile pianificare**: "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";
- **è possibile cambiare lavoro**: bisogna 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". Un datore di lavoro "può avere un lavoratore che resti a casa malato e per il quale può diventare evidente che l'assenza sia dovuta all'assegnazione di nuovi compiti e responsabilità di cui lo stesso lavoratore non è felice e che non si senta in grado di assolvere adeguatamente";
- **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. E 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)";
- **bisogna coinvolgere i lavoratori nelle decisioni che li riguardano**: "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;
- **chiarire i rispettivi ruoli e le responsabilità**: "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 gli altri e fornire supporto**: "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 sara pressoché impossibile gestire la questione senza coinvolgere anche l'autore delle 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".

Infine la guida, che si sofferma poi ampiamente sul tema della **promozione della salute**, ricorda che 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".

Campagna "Ambienti di lavoro sani e sicuri per la gestione dello stress"

Versione online della "Guida elettronica sulla gestione dello stress e dei rischi psicosociali"

Informazioni EU-OSHA sulla guida elettronica

RTM

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

www.puntosicuro.it