

# ELIMINARE LO STRESS

## La prevenzione dello stress nelle aziende



Formazione e informazione per la prevenzione  
nell'hotellerie e nella Gastronomia

Traduzione e adattamento italiani a cura di:

**Gruppo di lavoro EBT Area Veneziana:** Roberto Montagnani, Lea Müller, Gino Puntar, Domenico Simone, Marco Zelco

**Gruppo di lavoro BGN Germania :** Reinhold Sochert (BKK Bundesverband), Hans Jürgen Bischoff, Peter Bärenz, Andrea Weimar, Pascale Walden

## Prefazione

Lo stress lavoro-correlato è tra le cause di malattia più comunemente riferite dai lavoratori dell'Unione Europea e colpisce, secondo i dati di una indagine del 2007, più di 40 milioni di persone nell'Unione, ovvero circa il 22% dei lavoratori (Agenzia Europea Salute e Sicurezza del lavoro). Con il Decreto Legislativo 81/2008 e s.m.i., il cosiddetto Testo Unico, il legislatore italiano ha avvertito la necessità di rimarcare il fatto che nella valutazione dei rischi lavorativi, siano specificamente considerati anche quelli relativi al benessere mentale degli addetti.

Date anche le difficoltà di analisi di questo tipo di rischi, che non possono essere valutati con il tradizionale approccio biomedico delle rilevazioni nell'ambiente di lavoro o nei liquidi biologici, questi aspetti del rischio lavorativo venivano in molti casi poco o per nulla valutati.

Conseguentemente, possibili misure di prevenzione e protezione di cui avrebbero beneficiato le aziende ed i loro lavoratori non venivano realizzate.

In Germania, così come in altri paesi del Nord Europa, l'attenzione per questo rischio lavorativo è per così dire "partita prima" ..

Noi abbiamo pensato utile rendere disponibili in lingua italiana alcuni dei materiali informativi più diffusi in Germania nel settore turistico a proposito di questo fattore di rischio. Questo che qui presentiamo ci è sembrato particolarmente utile per un primo orientamento su come, sia le aziende che i lavoratori, possano meglio affrontare il problema.

Dott. Roberto Montagnani  
Medico competente EBT AREA VENEZIANA

# ELIMINARE LO STRESS

Autore: Dr.ssa Isabel Dienstbühl , BGN online , <http://www.bgn.de/478/1919/1>

## La prevenzione dello stress nelle aziende impedisce conseguenze negative e incrementa la produttività

Tutti parlano di stress, è una moda? È qualcosa di intrinseco al lavoro? Un problema individuale? Come stanno veramente le cose e che cosa possono fare le aziende ed i lavoratori per evitare di "finire dentro" lo stress?

Lo stress è sulla bocca di tutti... io sono immerso nello stress , mi sento stressato, nella nostra ditta ora tutto è così stressante... E dicendo questo ognuno intende qualcosa di diverso. Alcuni indicano con questo termine la semplice pressione del tempo, il forte impegno senza conseguenze negative per la salute, oppure anche una sfida che ora si presenta nel proprio lavoro.

Altri invece usano il termine stress quando vogliono intendere carichi lavorativi persistenti che mettono a rischio la salute.

### Il carico mentale sta aumentando

I cambiamenti nel mondo del lavoro caratterizzati dalla globalizzazione, dall' introduzione di nuove tecnologie, dalla tendenza alla società di servizio delle 24 ore e le sfide a ciò collegate hanno determinato un forte cambiamento dei carichi lavorativi.

Nel Rapporto, relativo all'anno 2004 <sup>1</sup>, dell'istituto scientifico della casa di previdenza obbligatoria (AOK, WIdO) <sup>2</sup> a cui fanno riferimento circa 10 milioni di lavoratori , è risultato un tasso di assenteismo pari al 4,5% , questo dato corrisponde al livello più basso degli ultimi dieci anni.

Le malattie mentali sono risultate avere "un peso" pari al 7,8 % del totale delle malattie , al quarto posto fra tutti i gruppi di patologia.

Di conseguenza le malattie mentali fanno rilevare nell'anno 2004 il più marcato aumento di tutti i gruppi di patologia, un aumento pari al 10% rispetto al 2003. Vi è poi da considerare che i fattori di rischio per la salute mentale hanno anche relativamente ad altri gruppi di patologia, come le malattie muscolo scheletriche, le malattie respiratorie e quelle cardiovascolari .

La medicina del lavoro ha reagito a questa nuova situazione e i modelli e l'organizzazione stessa della prevenzione nei luoghi di lavoro hanno dato al tema dei carichi mentali una grande attenzione.

Naturalmente le cause del malessere psicologico non vanno ricercate solo nell'ambiente di lavoro. Molti fattori di stress sono presenti anche nella nostra vita extralavorativa.

<sup>1</sup> Questa presentazione , tuttora disponibile online in lingua tedesca è stata pubblicata nel 2006

<sup>2</sup> E' l'Istituto Scientifico della Cassa Sanitaria per l'Assicurazione Sociale della Repubblica di Germania

Quel che risulta da una ricerca condotta su 30.000 lavoratori, un campione rappresentativo della intera popolazione lavorativa tedesca messo insieme dal WIdo<sup>2</sup> è questo: un terzo circa degli intervistati dichiara di lavorare sotto la forte pressione del tempo e delle scadenze; uno su quattro avverte la pressione delle richieste di lavoro che gravano su di lui, il suo carico di lavoro, come molto pesante.

## CHE COSA PUÒ FARE UN' AZIENDA?

### LE RISORSE CHE UN'AZIENDA PUÒ METTERE A DISPOSIZIONE

1. Rendere efficaci la comunicazione, la cooperazione e la formazione
2. Organizzare in modo realistico il ritmo dell'attività lavorativa
3. Allargare lo spazio di manovra delle prestazioni lavorative
4. Calcolare bene il tempo richiesto dalle diverse prestazioni lavorative
5. Coinvolgere i lavoratori nell'ambito decisionale, per esempio nella programmazione dei turni di lavoro, nell'organizzazione delle ferie, nella scelta delle attrezzature, nella scelta del vestiario
6. Garantire pause regolari
7. Mantenere una forte attenzione all'igiene (e alla sicurezza) dell'ambiente lavorativo, per esempio garantendo il controllo del rumore, l'ergonomia ecc
8. Evitare al più possibile le continue interruzioni nello svolgimento dei compiti lavorativi assegnati
9. Offrire qualificazione agli addetti, assicurare una sufficiente qualificazione e supporto per impedire l'ansia e lo stress
10. Utilizzare i lavoratori conformemente alla loro qualificazione/ offrire ai dipendenti opportunità per svilupparsi ulteriormente (nella loro professionalità)
11. Garantire un periodico feedback sulla qualità del lavoro, garantire l'elogio, il riconoscimento del merito
12. Mantenere un buon clima aziendale
13. Promuovere il mutuo sostegno tra colleghi

## Ognuno di noi "sente" lo stress in modo diverso

Le condizioni di lavoro in un'azienda sono simili per tutti i dipendenti, ma alcuni lavoratori sembrano risentirne negativamente più degli altri; quali sono i motivi di questa differenza? Nella nostra vita situazioni che viviamo come vere e proprie sfide o momenti di tensione sono una cosa normale e necessaria; generalmente noi riusciamo ad affrontare bene molte di queste sfide e ne ricaviamo positive esperienze, una maggiore motivazione per quello che facciamo, nuove conoscenze ecc.

Altre sfide viceversa possono determinare un sovraccarico mentale e vengono avvertite come vero e proprio stress. Conseguenze a breve termine del sovraccarico mentale e dello stress sono il nervosismo, l'aumento degli errori e i conflitti.

Conseguenze a lungo termine possono essere disturbi del sonno, disturbi cardiovascolari ed altre alterazioni del nostro benessere psicofisico.

Nelle situazioni reali dei luoghi di lavoro potrà essere usato come riferimento per affrontare gli eventi correlati allo stress che possono determinarsi il modello " Richiesta - Tensione ", che è illustrato qui di seguito.

Questo modello permette di considerare i principali fattori che agiscono sulla psiche delle persone a seguito del carico mentale che subiscono nel loro ambiente.

Il termine carico ha un significato neutro, nel senso che può esserci anche un carico positivo, per esempio una sfida, ma anche un carico negativo, quando ne derivano conseguenze negative per la propria salute.

La risposta individuale ad un carico è la cosiddetta tensione mentale: le caratteristiche di questa tensione dipendono dalla sensibilità individuale allo stress e anche dal modo in cui le persone reagiscono; questo spiega perché anche carichi mentali uguali, situazioni lavorative pressoché identiche (ad esempio uno stesso ambiente di lavoro) comportano tensioni diverse per le persone: alcuni possono avere disturbi come nervosismo, errori, malessere, mentre altri ne ricevono solo una positiva stimolazione.

## CHE COSA PUÒ FARE IL SINGOLO LAVORATORE ?

### LE RISORSE PERSONALI

1. Mantenere alta la propria disponibilità , essere pronti ad imparare cose nuove
2. Cercare di abbattere i fattori extralavorativi di stress
3. Avere come obiettivo l'acquisire nuove competenze (nell'organizzazione del proprio tempo libero,in competenze sociali ecc.)
4. Dare una dimensione realistica alle proprie aspirazioni
5. cercare sempre di appianare i conflitti tempestivamente e costruttivamente
6. Promuovere il mutuo sostegno tra colleghi
7. Essere consapevole di avere dei propri punti di forza
8. "Fare movimento", praticare sport
9. Compensare per quanto possibile nel tempo libero il proprio carico lavorativo di stress

### Trovare l'equilibrio, minimizzare i fattori di stress, sviluppare le risorse

Quando ci si trova a dover valutare quali effetti possa avere una condizione di lavoro che costituisce una sfida giocano un ruolo centrale le risorse personali e quelle aziendali. Le risorse sono ciò che rende possibile contrastare le conseguenze negative dei carichi mentali. Esse hanno un influsso fondamentale sul benessere mentale . Mitigano le conseguenze negative dei carichi mentali ,sono in un certo senso un vero e proprio cuscinetto contro lo stress. Quindi riuscire a sviluppare queste risorse è un punto importante della prevenzione dello stress nelle aziende . Dalle 2 tabelle "CHE COSA PUÒ FARE UN' AZIENDA?" e "CHE COSA PUÒ FARE IL SINGOLO LAVORATORE ?" possiamo ricavare utili indicazioni a questo proposito. Se prendiamo in considerazione pressoché tutte le realtà lavorative possiamo renderci conto del fatto che la maggior parte dei carichi mentali che si osservano nelle nostre aziende possono essere modificati, ma non eliminati .

Se si volessero per esempio eliminare nella gastronomia fattori di stress come il lavoro nel fine settimana, il lavoro notturno, le "punte" di carico lavorativo, il lavoro al caldo ed lavoro in piedi , così come le relazioni con clienti difficili, allora "si eliminerebbe tutto " e non rimarrebbe molto dell'attività della gastronomia : questi carichi lavorativi fanno parte del lavoro

Le condizioni di lavoro si lasciano modificare con difficoltà. Tuttavia, sia in questo settore così come negli altri è possibile ottimizzazione i carichi : questo significa minimizzare per quanto possibile i carichi stessi e mettere in campo tempestivamente le risorse disponibili , rendere possibile una relazione costruttiva con i carichi di lavoro.

Da qui viene una regola, prima una buona analisi, poi l'azione ; è importante che per ottimizzare i carichi di lavoro se ne faccia una valutazione specifica, che si tenga in considerazione anche il punto di vista dei lavoratori. Il coinvolgimento attivo dei lavoratori quali esperti del loro posto di lavoro è un fattore di successo importante per il processo di valutazione .

## Ottimizzare lo stress con l'offerta di consulenza

Molte aziende si sono rese conto del fatto che lo stress non ha solo conseguenze negative per il benessere psicofisico e la performance dei propri dipendenti , ma che può anche determinare un peggioramento delle condizioni di salute e un aumentato rischio di infortuni.

Quando si è sotto pressione, infatti, la successione dei movimenti diventa imprecisa , peggiorano le capacità di controllo, la concentrazione e la attenzione e aumentano gli errori. Questo fa aumentare anche il rischio di infortuni.

In un'azienda che non ha problemi di stress, i lavoratori fanno meno errori e la produttività aumenta. Diminuiscono le assenze dal lavoro e la successione delle fasi lavorative è meno disturbata. quando, a seguito dell'eccessivo carico mentale per i lavoratori , ci sono conseguenze negative per la situazione complessiva delle aziende e vi è un aumento del tasso di assenze dal lavoro e un peggioramento del clima aziendale, non si riesce a modificare questa condizione negativa con interventi isolati .

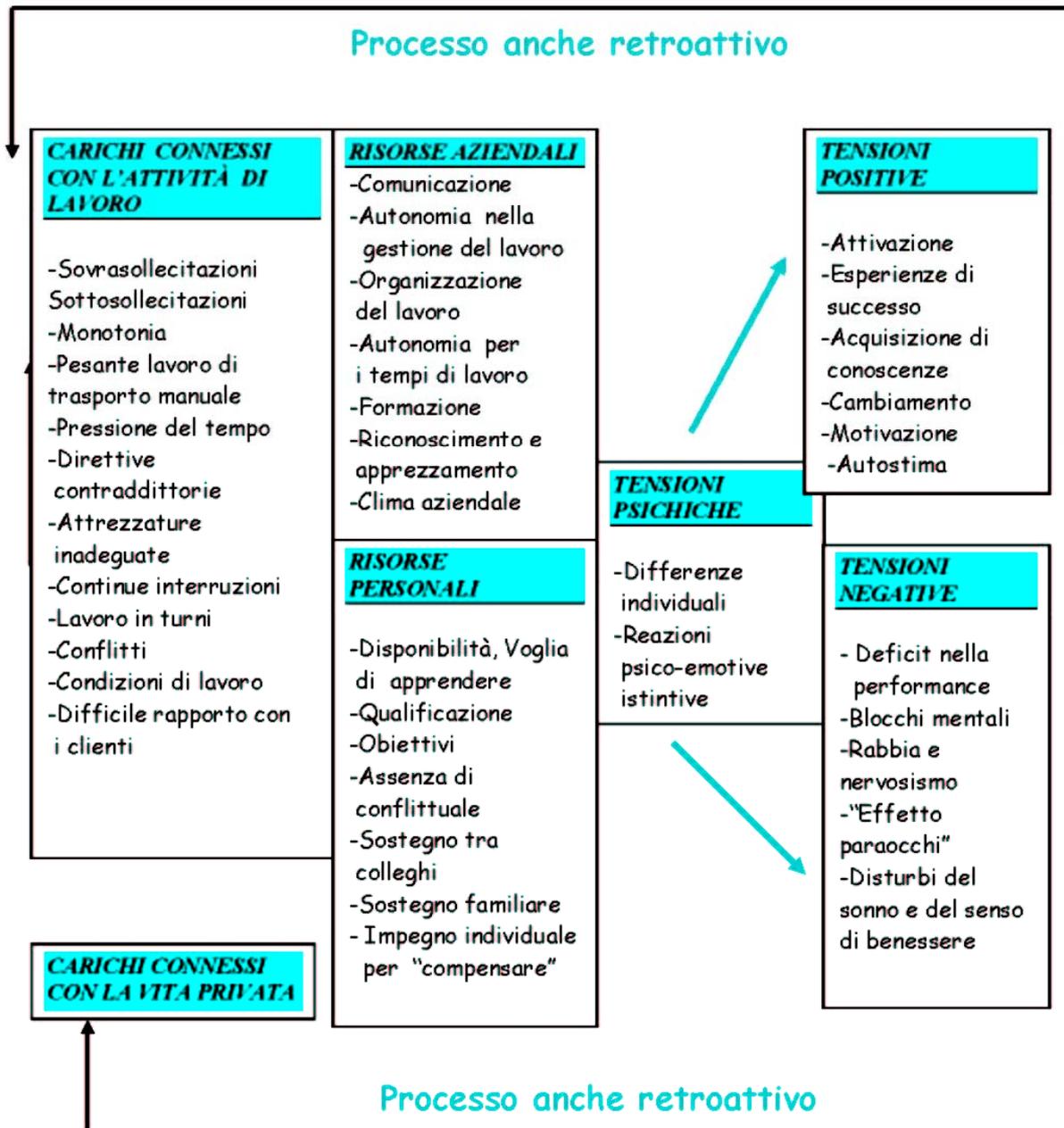
Anzi, interventi a pioggia, indiscriminati, portano spesso ancora più lontano dalla condizione di equilibrio ; il successo è quindi legato al ripristino di un buon funzionamento dell'organizzazione e della gestione della salute e della sicurezza nel lavoro ; solo questo toglie le possibilità di sviluppo ai fattori organizzativi dello stress, che sono poi quelli che determinano le tensioni psichiche .

Il BGN<sup>3</sup> è a disposizione alle aziende del settore turistico per aiutare le aziende nell'azione di controllo dei propri specifici fattori di stress e per lo sviluppo delle risorse . L'offerta di consulenza del BGN si basa sulla consolidata esperienza che ogni azienda può trovare giuste sinergie tra una buona condizione di salute e sicurezza e un'attività economica di successo.

---

<sup>3</sup> In Italia un 'azione di supporto alle aziende ed ai lavoratori a questo proposito è messa a disposizione da molti servizi Spisal dei Dipartimenti di Prevenzione delle Unità Sanitarie locali

## IL MODELLO CARICO - TENSIONE



## *ALTRE COSE INTERESSANTI DA LEGGERE SU QUESTO ARGOMENTO*

### **AGENZIA EUROPEA PER LA SICUREZZA E LA SALUTE SUL LAVORO**

Lo stress sul lavoro

<http://osha.europa.eu/it/topics/stress/index.html>

Factsheet 74 - Le previsioni degli esperti sui rischi psicosociali emergenti relativi alla sicurezza e alla salute sul lavoro

<http://osha.europa.eu/it/publications/factsheets/74/view>

### **INAIL**

Valutazione e gestione del rischio da stress lavoro -correlato

<http://85.18.194.67/focusstresslavorocorrelato>

<http://www.inail.it/repository/ContentManagement/node/N1926320722/StressLavoroCorrelato.pdf>

Coordinamento tecnico interregionale prevenzione luoghi lavoro  
Decreto Legislativo 81/2008 s.m.i. VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO DA  
STRESS LAVORO- CORRELATO GUIDA OPERATIVA

[http://www.regione.veneto.it/NR/rdonlyres/78E538AD-F051-44C0-8C75-D2C3325FED74/0/Regioni\\_stress.pdf](http://www.regione.veneto.it/NR/rdonlyres/78E538AD-F051-44C0-8C75-D2C3325FED74/0/Regioni_stress.pdf)

Patologia psichica da stress

<http://www.inail.it/cms/pubblicazionieriviste/tuttititoli/medicina/patologia/OpuscoloPatologia.pdf>

### *UN INDIRIZZO WEB IMPORTANTE..*

<http://safety-work.org/it/>

Questo sito Internet è mantenuto da Organizzazioni non commerciali di vari paesi europei, che promuovono la sicurezza e la salute sul lavoro nelle piccole e medie imprese. Valorizza le cosiddette "10 chiavi del successo" nel campo della prevenzione