

## AZIONI PER LIMITARE IL RISCHIO DI STRESS LAVORO-CORRELATO

La tabella sottostante suggerisce alcune azioni atte a ridurre o a controllare il rischio da stress lavoro correlato.

Le suddette azioni rientrano nella prevenzione primaria la quale si propone di ridurre, di controllare o di eliminare le sorgenti dei problemi di salute psicologica al lavoro.

Si consiglia di attuare il più possibile le azioni sotto riportate.

INTERVENTO	BENEFICI
Tenere regolarmente riunioni di gruppo o di squadra	<p>Le riunioni di gruppo offrono l'occasione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• di chiarire i ruoli, le responsabilità ed i poteri di ciascuno</li> <li>• di precisare le attese, gli scopi e gli obiettivi di ciascuno</li> <li>• di offrire riconoscimento, sostegno sociale e feed back</li> <li>• di condividere l'informazione sulle attività dell'azienda</li> <li>• di discutere dei problemi esistenti e di esprimere le soluzioni sostenibili</li> <li>• di confrontarsi con il superiore e con i colleghi</li> <li>• di valutare se il carico di lavoro rispetta i limiti dei lavoratori</li> </ul>
Incoraggiare uno stile di gestione partecipato	<p>Uno stile di gestione partecipato contribuisce a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• decentrare il processo decisionale</li> <li>• migliorare le relazioni superiori/dipendenti</li> <li>• aumentare il grado di partecipazione alle decisioni dei lavoratori</li> <li>• rafforzare il senso di appartenenza</li> </ul>
Offrire formazione	<p>Consente ai lavoratori di sviluppare nuove conoscenze e competenze può:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• evitare un sovraccarico qualitativo di lavoro</li> <li>• permettere uno sviluppo di carriera</li> <li>• permettere di accettare maggiore responsabilità, potere ed autonomia</li> <li>• essere percepito come una forma di riconoscimento</li> </ul>
Riconoscere il lavoro realizzato	<p>È importante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• per favorire un buon equilibrio psicologico</li> <li>• e deve manifestarsi quotidianamente con gesti semplici e significativi.</li> </ul>
Includere i lavoratori nel processo di sviluppo di carriera	<p>L'organizzazione offre ai lavoratori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• strumenti che consentano loro di identificare le proprie forze, le proprie debolezze, i propri interessi e gli scopi professionali.</li> </ul>
Determinare quali sono le componenti di ciascun posto di lavoro (analisi dei posti e dei compiti)	<p>Analizzare i componenti di un posto di lavoro può consentire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• di stabilire se vi è un sovraccarico di lavoro</li> <li>• di chiarire i ruoli, le responsabilità ed i poteri legati a quel dato posto di lavoro</li> <li>• di precisare le attese, gli scopi e gli obiettivi</li> <li>• di diminuire certi rischi legati all'ambiente ed alle condizioni di lavoro</li> </ul>
Procedere ad una valutazione annuale del contributo dei lavoratori	<p>La valutazione annuale può consentire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• di chiarire i loro ruoli, responsabilità e poteri</li> <li>• di precisare le attese a loro riguardo, gli scopi e gli obiettivi da conseguire</li> <li>• di offrire loro riconoscimento, sostegno sociale e feed back</li> <li>• di trasmettere i loro obiettivi di carriera ed stabilire un piano</li> <li>• di trasmettere loro informazione sulle attività aziendali</li> <li>• di parlare con loro dei problemi cui fanno fronte e di esprimere le soluzioni opportune</li> <li>• di valutare se il carico di lavoro rispetta i loro limiti</li> </ul>
Stabilire orari di lavori flessibili	<p>L'organizzazione deve fornire maggiore discrezione per la gestione del tempo, che consenta loro di conciliare la vita privata e quella professionale</p>

# STRESS LAVORO-CORRELATO

## ACCORDO EUROPEO SULLO STRESS SUL LAVORO (8/10/2004)

(Accordo siglato da CES - sindacato Europeo; UNICE-"CONFINDUSTRIA EUROPEA"; UEAPME - associazione europea artigiano e PMI; CEEP - associazione europea delle imprese partecipate dal pubblico e di interesse economico generale)

### 1. Introduzione

Lo stress da lavoro è considerato, a livello internazionale, europeo e nazionale, un problema sia dai datori di lavoro che dai lavoratori.

Avendo individuato l'esigenza di un'azione comune specifica in relazione a questo problema e anticipando una consultazione sullo stress da parte della Commissione, le parti sociali europee hanno inserito questo tema nel programma di lavoro del dialogo sociale 2003-2005.

Lo stress, potenzialmente, può colpire in qualunque luogo di lavoro e qualunque lavoratore, a prescindere dalla dimensione dell'azienda, dal campo di attività, dal tipo di contratto o di rapporto di lavoro.

In pratica non tutti i luoghi di lavoro e non tutti i lavoratori ne sono necessariamente interessati.

Considerare il problema dello stress sul lavoro può voler dire una maggiore efficienza e un deciso miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza sul lavoro, con conseguenti benefici economici e sociali per le aziende, i lavoratori e la società nel suo insieme.

Nel considerare lo stress da lavoro è essenziale tener conto delle diversità che caratterizzano i lavoratori.

### 2. Oggetto

Lo scopo dell'accordo è migliorare la consapevolezza e la comprensione dello stress da lavoro da parte dei datori di lavoro, dei lavoratori e dei loro rappresentanti, attirando la loro attenzione sui sintomi che possono indicare l'insorgenza di problemi di stress da lavoro.

L'obiettivo di questo accordo è di offrire ai datori di lavoro e ai lavoratori un modello che consenta di individuare e di prevenire o gestire i problemi di stress da lavoro.

Il suo scopo non è quello di colpevolizzare (far vergognare) l'individuo rispetto allo stress.

Riconoscendo che la sopraffazione e la violenza sul lavoro sono fattori stressogeni potenziali ma che il programma di lavoro 2003-2005 delle parti sociali europee prevede la possibilità di una contrattazione specifica su questi problemi, il presente accordo non riguarda né la violenza sul lavoro, né la sopraffazione sul lavoro, né lo stress post-traumatico.

### 3. Descrizione dello stress e dello stress da lavoro

Lo stress è uno stato, che si accompagna a malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali ed che consegue dal fatto che le persone non si sentono in grado di superare i gap rispetto alle richieste o alle attese nei loro confronti.

L'individuo è capace di reagire alle pressioni a cui è sottoposto nel breve termine, e queste possono essere considerate positive (per lo sviluppo dell'individuo stesso), ma di fronte ad una esposizione prolungata a forti pressioni egli avverte grosse difficoltà di reazione.

Inoltre, persone diverse possono reagire in modo diverso a situazioni simili e una stessa persona può, in momenti diversi della propria vita, reagire in maniera diversa a situazioni simili.

Lo stress non è una malattia ma una esposizione prolungata allo stress può ridurre l'efficienza sul lavoro e causare problemi di salute.

Lo stress indotto da fattori esterni all'ambiente di lavoro può condurre a cambiamenti nel comportamento e ridurre l'efficienza sul lavoro.

Tutte le manifestazioni di stress sul lavoro non vanno considerate causate dal lavoro stesso.

Lo stress da lavoro può essere causato da vari fattori quali il contenuto e l'organizzazione del lavoro, l'ambiente di lavoro, una comunicazione "povera", ecc.

### 4. Individuazione dei problemi di stress da lavoro

Data la complessità del fenomeno stress, questo accordo non intende fornire una lista esaustiva dei potenziali indicatori di stress.

Tuttavia, un alto assenteismo o un'elevata rotazione del personale, conflitti interpersonali o lamenti frequenti da parte dei lavoratori sono alcuni dei sintomi che possono rivelare la presenza di stress da lavoro.

L'individuazione di un problema di stress da lavoro può avvenire attraverso un'analisi di fattori quali l'organizzazione e i processi di lavoro (pianificazione dell'orario di lavoro, grado di autonomia, grado di coincidenza tra esigenze imposte dal lavoro e capacità/conoscenze dei lavoratori, carico di lavoro, ecc.), le condizioni e l'ambiente di lavoro (esposizione ad un comportamento illecito, al rumore, al calore, a sostanze pericolose, ecc.), la comunicazione (incertezza circa le aspettative riguardo al lavoro, prospettive di occupazione, un futuro cambiamento, ecc.) e i fattori soggettivi (pressioni emotive e sociali, sensazione di non poter far fronte alla situazione, percezione di una mancanza di aiuto, ecc.).

Se il problema di stress da lavoro è identificato, bisogna agire per prevenirlo, eliminarlo o ridurlo. La responsabilità di stabilire le misure adeguate da adottare spetta al datore di lavoro. Queste misure saranno attuate con la partecipazione e la collaborazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti.

#### **5. Responsabilità dei datori di lavoro e dei lavoratori**

In base alla direttiva quadro 89/391, tutti i datori di lavoro sono obbligati per legge a tutelare la sicurezza e la salute dei lavoratori.

Questo dovere riguarda anche i problemi di stress da lavoro in quanto costituiscano un rischio per la salute e la sicurezza.

Tutti i lavoratori hanno il dovere generale di rispettare le misure di protezione decise dal datore di lavoro.

I problemi associati allo stress possono essere affrontati nel quadro del processo di valutazione di tutti i rischi, programmando una politica aziendale specifica in materia di stress e/o attraverso misure specifiche mirate per ogni fattore di stress individuato.

#### **6. Prevenire, eliminare o ridurre i problemi di stress da lavoro**

Per prevenire, eliminare o ridurre questi problemi si può ricorrere a varie misure.

Queste misure possono essere collettive, individuali o tutte e due insieme.

Si possono introdurre misure specifiche per ciascun fattore di stress individuato oppure le misure possono rientrare nel quadro di una politica anti-stress integrata che sia contemporaneamente preventiva e valutabile.

Dove l'azienda non può disporre al suo interno di competenze sufficienti, può ricorrere a competenze esterne in conformità alle leggi europee e nazionali, ai contratti collettivi e alle prassi.

Una volta definite, le misure anti-stress dovrebbero essere riesaminate regolarmente per valutarne l'efficacia e stabilire se utilizzano in modo ottimale le risorse disponibili e se sono ancora appropriate o necessarie.

Queste misure possono comprendere ad esempio:

- misure di gestione e di comunicazione in grado di chiarire gli obiettivi aziendali e il ruolo di ciascun lavoratore, di assicurare un sostegno adeguato da parte della direzione ai singoli individui e ai team di lavoro, di portare a coerenza responsabilità e controllo sul lavoro, di migliorare l'organizzazione, i processi, le condizioni e l'ambiente di lavoro.
- la formazione dei dirigenti e dei lavoratori per migliorare la loro consapevolezza e la loro comprensione nei confronti dello stress, delle sue possibili cause e del modo in cui affrontarlo, e/o per adattarsi al cambiamento
- l'informazione e la consultazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti, in conformità alla legislazione europea e nazionale, ai contratti collettivi e alle prassi.

#### **7. Attuazione e controllo nel tempo**

In base all'art. 139 del Trattato questo accordo-quadro europeo volontario impegna i membri dell'UNICE/UEAPME, del CEEP e della CES ( e del Comitato di Collegamento EUROCADRES/CEC) ad implementarlo in accordo con le procedure e le pratiche proprie delle parti sociali nei vari Stati membri e nei paesi dell'Area Economica Europea.

I firmatari invitano anche le loro organizzazioni affiliate nei paesi candidati ad attuare questo accordo.

L'implementazione di questo accordo sarà effettuata entro tre anni dalla data della sua firma.

Le organizzazioni affiliate notificheranno l'applicazione dell'accordo al Comitato del dialogo sociale.

Nel corso dei primi tre anni successivi alla firma dell'accordo il Comitato del dialogo sociale predisporrà una tabella annuale riassuntiva della situazione relativa all'implementazione dell'accordo.

Nel corso del quarto anno il Comitato redigerà un rapporto completo sulle azioni intraprese ai fini dell'attuazione dell'accordo.

I firmatari valuteranno e riesamineranno l'accordo in qualunque momento su richiesta di uno di loro una volta trascorsi cinque anni dalla data della firma.

In caso di domande in merito al contenuto dell' accordo le organizzazioni affiliate interessate possono rivolgersi congiuntamente o separatamente ai firmatari che risponderanno loro congiuntamente o separatamente.

Nell'attuare questo accordo i membri delle organizzazioni firmatarie evitano di imporre oneri inutili alle PMI.

L'attuazione di questo accordo non costituisce un valido motivo per ridurre il livello generale di protezione concesso ai lavoratori nell'ambito di questo accordo.

Questo accordo non pregiudica il diritto delle parti sociali di concludere, ai livelli adeguati, incluso il livello europeo, accordi che adattino e/o completino questo accordo in modo da prendere in considerazione le esigenze specifiche delle parti sociali interessate.