



## Combattere la pressione psicosociale e ridurre lo stress legato al lavoro Sintesi di una relazione dell'Agenzia

### Introduzione

Nell'Unione europea, più di un lavoratore su quattro è affetto da sintomi da stress derivante dal lavoro. I sintomi da stress connessi al lavoro e il loro impatto a livello psicologico costituiscono il tema centrale della Settimana europea per la salute e la sicurezza sul lavoro 2002. È stata redatta una relazione a sostegno di questa iniziativa che descrive un certo numero di casi di programmi, misure ed esperienze negli Stati membri, tutte destinate alla lotta contro pressioni psicosociali e alla prevenzione di sintomi da stress connesso al lavoro. Il presente fact sheet riassume tale relazione e si rivolge a coloro che sono interessati allo sviluppo di strategie contro lo stress legato al lavoro a livello nazionale, regionale o locale. Alla fine del fact sheet, vi sono informazioni sulle modalità per ottenere la relazione e altri prodotti sul tema.



### Obiettivi della relazione:

- Sensibilizzare e diffondere informazioni sugli aspetti psicosociali connessi all'attività lavorativa;
- Promuovere un atteggiamento volto alla prevenzione contro rischi a livello psicologico, compresi stress, fenomeni di violenza e di intimidazione;
- Contribuire alla riduzione del numero di lavoratori esposti a simili rischi;
- Facilitare lo sviluppo e la diffusione di prassi corretta;
- Favorire attività a livello europeo e degli Stati membri.

### Legislazione e normativa nazionale

La direttiva europea (89/391/CEE) sul miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro, rappresenta la normativa di riferimento per gli Stati membri dell'UE. Essa fa menzione implicitamente ed esplicitamente degli aspetti psicosociali e in pochi paesi i disposti giuridici vanno oltre il quadro definito da questa direttiva specificando le azioni da intraprendere da parte dei lavoratori per far fronte a rischi di natura psicosociale. La relazione descrive anche esempi di recenti iniziative, quali una **nuova legge in materia di salute e sicurezza in Finlandia** che prevede anche impatti psicosociali, fenomeni di violenza e di intimidazione. Vengono altresì studiate alternative per implementare le leggi, come progetti di accordi nel settore da parte dei Paesi Bassi: **Patti sulla salute e sulla sicurezza sul lavoro**. Inoltre, sono riassunte le

risposte delle parti sociali e delle autorità pubbliche, compresi gli ispettorati del lavoro, nonché vi si trovano alcuni esempi su come vengono affrontati disturbi psicosociali nelle ispezioni.

### Miglioramento dell'aspetto psicosociale dell'ambiente di lavoro

#### Casi studio:

- "Lavora positivo" – un approccio alla gestione dello stress per PMI (Irlanda e Scozia)
- Lotta allo stress legato al lavoro: la gestione del rischio (UK)
- Circoli sulla salute: un contributo attivo al miglioramento delle condizioni di salute sul lavoro (Germania)
- Naoussa Spinning Mills S.A.: programma di protezione della salute sul lavoro (Grecia)
- Progetto di intervento relativo a assenteismo e benessere (IPAW) (Danimarca)

La relazione offre esempi di strumenti atti al miglioramento degli aspetti psicosociali nell'ambiente lavorativo. Tra questi strumenti si conta il progetto **Lavora positivo**, un processo a cinque fasi per gestire lo stress sul posto di lavoro. Esso contribuisce nelle PMI all'identificazione di rischi di stress legati al lavoro e all'adozione di misure adeguate a tale riguardo. Il sistema **Valutare il rischio e ridurre** rappresenta un altro strumento già collaudato con successo presso molte organizzazioni. L'obiettivo è quello di valutare il rischio e di intraprendere azioni mirate a ridurre lo stress tra i lavoratori. I **cerchi sulla salute** sono gruppi di discussione per impiegati presso il luogo di lavoro, costituiti allo scopo di individuare i principali problemi di salute relativi al lavoro e di trovarne soluzioni. Questo metodo è stato utilizzato e valutato in relazione allo sviluppo di migliori nell'ambiente lavorativo sin dagli anni Ottanta.

**Naoussa Spinning Mills S.A.** fornisce un esempio dell'uso di un programma di protezione della salute sul posto di lavoro. Questa impresa è stata pioniera in Grecia in tale settore dal 1986. Il **Progetto di intervento relativo a assenteismo e benessere** è uno studio quinquennale di intervento nel settore degli aspetti psicosociali sul lavoro. I risultati di tali interventi a carattere psicosociale si sono concretizzati in una significativa riduzione delle assenze dal lavoro.

### Riduzione dello stress

#### Casi studio:

- Guida fornita dall'HSE (Health and Safety Executive): parte 1 – stress connesso al lavoro (UK)
- Moderatore dello stRes: un metodo di gestione dello stress (Austria)
- Programma clinico di prevenzione e di controllo dello stress (Portogallo)
- Politica di gestione dello stress nelle forze della polizia federale belga
- Viabilità e ambiente lavorativo degli autisti degli autobus (Svezia)
- Prenditi dura di te: un programma di intervento basato su gruppi contro l'esaurimento, ad uso del personale degli istituti di oncologia (Paesi Bassi)

La **Guida sullo stress connesso al lavoro** e il **Moderatore dello stRes** riportano strumenti e linee guida specificatamente mirati alla riduzione dello stress, fornendo un supporto a datori di lavoro e lavoratori al fine di identificare, analizzare e combattere rischi di



carattere psicosociale nelle imprese. Il **Programma clinico di prevenzione e di controllo dello stress** è strutturato in base alle esigenze individuali ed ha come obiettivo principale quello di ristabilire le condizioni di salute dei partecipanti e di metterli in condizione di affrontare le difficoltà.

Agenti di polizia, autisti e il personale medico-sanitario sono tutti gruppi esposti ad un alto rischio di pressione psicosociale che può dare origine a stress. La polizia federale belga ha introdotto un programma a sostegno degli agenti di polizia, ovvero una **politica di gestione dello stress**, creando anche uno «stress team» incaricato della sua attuazione. Le aree di azione multidisciplinari del team sono la gestione dello stress post-traumatico, la prevenzione dello stress, l'informazione e la formazione. Il programma **Viabilità e ambiente lavorativo degli autisti degli autobus** descrive un'azione di intervento realizzata su una linea di autobus al centro di Stoccolma. Il programma operava a livello organizzativo e in base agli studi di valutazione, è stata rilevata una riduzione dei sintomi dello stress tra gli autisti. In fine, il progetto **Prenditi cura di te** intende prevenire l'esaurimento (una forma di stress cronico da lavoro) per chi presta servizio presso gli istituti di oncologia, grazie ad un approccio di gestione dello stress basato sulla suddivisione in gruppi che prevede anche la creazione di gruppi di supporto del personale.

## Prevenzione di fenomeni di violenza

### Casi studio:

- Guida fornita dall'HSE: parte 2 – la violenza sul lavoro (UK)
- *La Poste*: gestione dello stress connesso a situazioni di aggressività (Francia)
- Prevenzione di fenomeni di violenza fisica sul posto di lavoro nel settore del commercio al dettaglio – metodo KAURIS (Finlandia)

La **Guida alla violenza sul lavoro** fa parte di un approccio strategico per combattere la violenza sul posto di lavoro. Contiene casi studio che mostrano le esperienze di alcune imprese che hanno ridotto i rischi del proprio personale per mezzo di diversi metodi che garantiscono l'efficacia dei costi. **Prevenzione di fenomeni di violenza fisica sul posto di lavoro, KAURIS**, è un metodo di assistenza alle imprese per la valutazione e la gestione di fenomeni di violenza sul posto di lavoro. Si rivolge all'industria del commercio al dettaglio dove il rischio di violenza è elevato. **La Poste** è un progetto nazionale mirato alla gestione dello stress legato all'aggressività negli uffici postali. L'obiettivo è quello di indicare ai singoli impiegati il comportamento e l'atteggiamento psicologico corretti per affrontare lo stress.

## Prevenzione di fenomeni di intimidazione

### Casi studio:

- Dignità sul lavoro – la sfida delle intimidazioni sul lavoro (Irlanda)
- Il sistema dei mezzi di trasporto pubblici a Torino: un accordo per prevenire molestie sessuali, intimidazioni e discriminazione (Italia)

In Irlanda è stata creata una task force per la prevenzione di intimidazioni sul posto di lavoro al fine di investigare il problema delle intimidazioni e per elaborare raccomandazioni per combattere tale fenomeno. La relazione **Dignità sul lavoro – la sfida delle intimidazioni sul lavoro** offre una serie di istruzioni su come far fronte a tali sfide per mezzo di una risposta coordinata da parte degli Stati membri. Nel secondo caso studiato, **il sistema dei mezzi di trasporto pubblici a Torino** in Italia si è trovato a far fronte ad un

aumento del numero di donne che svolgono un'attività lavorativa e di lavoratori stranieri. Poiché tale situazione può dar luogo a fenomeni di molestie e discriminazione, è stato stipulato un accordo tra i sindacati per prevenire molestie sessuali, intimidazioni e discriminazioni, nonché è stata creata una commissione speciale incaricata di occuparsi di tali problemi.

## La buona prassi e la prevenzione dello stress

La relazione indica sette fattori principali di cui tener conto negli interventi di prevenzione dello stress sul posto di lavoro.

### 1. Un'adeguata analisi del rischio

Conviene stabilire una linea di base per la valutazione del rischio. A tale scopo si possono utilizzare inchieste che tuttavia non andrebbero avviate salvo se si ha l'intenzione concreta di intraprendere azioni sulla base dei risultati ottenuti dall'inchiesta stessa.

### 2. Pianificazione strutturata e approccio per fasi

Vanno definiti obiettivi chiari e identificati i gruppi destinatari, nonché le mansioni, le responsabilità e l'assegnazione di risorse.

### 3. Combinazione di misure dirette al lavoro e ai lavoratori

Deve essere data la priorità a interventi collettivi e organizzativi per combattere i rischi all'origine. Le misure indirizzate ai lavoratori possono essere complementari ad altre azioni.

### 4. Soluzioni specifiche in base al contesto

Le esperienze dirette degli impiegati costituiscono una risorsa vitale nell'identificazione di problemi e di soluzioni. A volte può essere necessario ricorrere ad una valutazione esterna.

### 5. Operatori esperti e interventi sulla base delle esperienze

Conviene ricorrere soltanto a valutazioni esterne.

### 6. Dialogo sociale, collaborazione e partecipazione di lavoratori

Il coinvolgimento e l'impegno di impiegati, nonché di manager ad alto livello e a livello intermedio sono cruciali per tutte le fasi dell'intervento.

### 7. Prevenzione sostenuta e supporto da parte dei quadri

Un miglioramento sostenibile non è possibile tranne se i quadri sono disposti a intraprendere cambiamenti. La gestione del rischio dovrebbe divenire un principio base della conduzione dell'impresa.

## Come ottenere la relazione

La relazione integrale è disponibile in inglese all'indirizzo [http://agency.osha.eu.int/publications/reports/index\\_en.htm](http://agency.osha.eu.int/publications/reports/index_en.htm) scaricabile gratuitamente. La relazione in forma cartacea "Combattere la pressione psicosociale e ridurre lo stress legato al lavoro", Agenzia europea per la salute e la sicurezza sul lavoro, 2002, ISBN 92-9191-009-0 può essere ordinata presso l'Ufficio delle pubblicazioni Ufficiali delle CE EUR-OP a Lussemburgo (<http://eur-op.eu.int/>) oppure è ottenibile presso gli agenti di vendita. Il prezzo è di 23,50 euro a Lussemburgo (IVA esclusa).

Ulteriori informazioni sul tema dello stress relativo al lavoro sono disponibili all'indirizzo <http://osha.eu.int/ew2002/>.