

STRESS LAVORO-CORRELATO e RISCHI PSICOSOCIALI

SETTORE HORECA (hotel, ristoranti, catering)



Il **settore HORECA**, che comprende i lavoratori impiegati nei settori alberghiero, della ristorazione e del catering, è uno dei settori in più rapida crescita in Europa.

La popolazione lavorativa di questo settore è composta prevalentemente da **giovani** - i lavoratori sotto i 35 anni rappresentano, infatti, il 48% della forza lavoro impiegata in hotel e ristoranti - e da **donne**, che rappresentano più della metà dei lavoratori del settore.

Il settore HORECA è caratterizzato, inoltre, dalla presenza di un numero elevato di lavoratori con **contratto stagionale e/o part-time**.

Si riporta di seguito una serie di fattori di rischio organizzativo potenzialmente presenti in questo settore indicando, per ognuno di essi, alcune misure correttive di carattere generale utili alla prevenzione e/o riduzione del rischio da stress lavoro-correlato.

CONTENUTO DEL LAVORO

FATTORI DI RISCHIO SLC	MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO
Elevato monte ore settimanale con lavoro su turni (compresa turnazione notturna, nei fine settimana e durante le festività), orari irregolari e/o prolungati (spesso nelle ore serali/notturne e nei weekend)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ridurre gli orari di lavoro prolungati e/o irregolari attraverso interventi di razionalizzazione organizzativa ➤ Rispettare i riposi compensativi ➤ Predisporre una turnazione in ritardo di fase (mattina - pomeriggio - notte)
Presenza di periodi di picco del lavoro (anche nell'arco della giornata stessa) caratterizzati da elevato carico lavorativo e aumento della pressione lavorativa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ridistribuire le risorse umane in relazione all'andamento del lavoro (es. aumento di personale attivo nel periodo di picco del lavoro e riduzione del personale nei periodi e/o nelle fasce orarie meno sovraccaricate) ➤ Inserire pause adeguate (per durata e frequenza) durante il turno di lavoro ➤ Attivare eventuali convenzioni con soggetti esterni per la copertura delle temporanee carenze di organico per malattia
Lavoro monotono e ripetitivo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Introdurre una diversificazione delle attività nell'ambito della mansione, compatibilmente con le necessità organizzative ➤ Introdurre un sistema di rotazione tra il personale allo stesso livello gerarchico
Carico emotivo dato dalla gestione di eventuali lamentele e/o contestazioni da parte dei clienti, possibile conflittualità, ecc	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Migliorare la sicurezza dei lavoratori a contatto con l'utenza con l'attivazione di percorsi formativi volti a rafforzare le competenze relazionali/comunicative e le capacità di <i>problem solving</i> degli operatori
Necessità di aggiornamento e/o difficoltà di accesso all'aggiornamento con particolare riferimento ad attrezzature e dispositivi digitali (es. sistemi di prenotazione in hotel, presa ordinazioni nei bar)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Attivare corsi di formazione tecnica, specifici per lo sviluppo di adeguate competenze per l'uso dei dispositivi introdotti ➤ Garantire l'adeguatezza e la manutenzione ordinaria e straordinaria dei dispositivi
Richiesta di svolgere più compiti contemporaneamente , per i quali non è presente specifica formazione/addestramento e/o possesso di adeguate competenze	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ridefinire le mansioni, stabilendo il compito lavorativo specifico di ciascuno ➤ Attivare idonei percorsi formativi e/o di aggiornamento

CONTESTO LAVORATIVO

FATTORI DI RISCHIO SLC	MISURE DI PREVENZIONE e/o GESTIONE DEL RISCHIO
Difficile interfaccia casa-lavoro, in particolare considerando l'imprevedibilità degli orari di lavoro e la lunghezza delle giornate lavorative	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Introdurre un orario di lavoro flessibile ➤ Programmare mensilmente il calendario dei turni, se possibile con la consultazione dei lavoratori ➤ Limitare il ricorso al lavoro straordinario al termine di un turno serale/notturno
Mancanza di criteri per l'avanzamento di carriera	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Valorizzare l'esperienza dei lavoratori accrescendone, laddove possibile, il senso di autonomia professionale ➤ Introdurre un sistema premiante per il raggiungimento di obiettivi ➤ Introdurre possibilità di crescita professionale e riconoscimento, anche economico, della qualità del lavoro svolto
Possibili molestie e/o violenze - fisiche e/o verbali - da parte di utenti, colleghi e supervisori	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Attivare percorsi formativi volti a rafforzare le competenze comunicative e relazionali dei lavoratori, anche in ottica di incremento del supporto sociale fra colleghi ➤ Identificare, se possibile, una figura interna (es. responsabile delle risorse umane) deputata alla gestione dei casi di violenza/molestie e di disagio lavorativo ➤ Introdurre adeguati sistemi di allerta ➤ Compatibilmente con le necessità organizzative, evitare il lavoro in solitudine, cui possono associarsi condizioni di maggiore vulnerabilità
Discriminazione nei confronti di lavoratrici donne e dei lavoratori stranieri	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Adottare un codice etico aziendale
Ordini e/o richieste contrastanti da parte dei supervisori	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programmare momenti di coordinamento/equipe al fine di evitare indicazioni/richieste contrastanti e di chiarire ruoli e responsabilità ➤ Favorire la diffusione e la conoscenza dell'organigramma aziendale
Mancanza di sostegno da parte di colleghi e/o supervisori	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Attivare corsi di formazione sulla chiarezza di ruolo e sulla gestione dei conflitti
Scarsa autonomia e controllo da parte dei lavoratori, controllo esercitato dai superiori, mancanza di pause, incertezza circa l'orario di termine del turno lavorativo, scarsa possibilità di comunicazione, ridotta influenza sul carico e ritmo di lavoro, scarsa prevedibilità	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coinvolgere i lavoratori nel processo decisionale e nell'attuazione delle misure correttive e di miglioramento, ad esempio mettendo a disposizione sistemi di comunicazione e/o favorendo l'invio di proposte e suggerimenti ai supervisori ➤ Favorire la circolazione delle informazioni

STRUMENTI

Strumenti utili per l'effettuazione della valutazione del rischio stress lavoro-correlato sono disponibili alla pagina:

<http://centrostresslavoro-lazio.it/lo-stress-lavoro-correlato/documentazione/>

PIATTAFORMA INAIL PER LA VALUTAZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO DA STRESS LAVORO-CORRELATO

<https://appsricercascientifica.inail.it/focusstresslavorocorrelato/index.asp>

FONTI BIBLIOGRAFICHE

Eurofound (2005) Hotels and catering - policies, issues and the future.

<http://www.eurofound.europa.eu/observatories/emcc/articles/other-working-conditions/hotels-and-catering-policies-issues-and-the-future>

EU-OSHA (2008) *Protecting workers in hotels, restaurant and catering*. https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/TE7007132ENC_horeca

EU-OSHA *Managing psychosocial risks in HORECA*, E-FACTS 25. <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/e-facts/efact25>

Società Italiana di Medicina del Lavoro e Igiene Industriale (2007). *Valutazione, prevenzione e correzione degli effetti nocivi dello stress da lavoro. Documento di consenso*. Tipografia PI-ME Editrice

LINK UTILI

PAGINA DEDICATA AL PROGETTO CCM

<http://centrostresslavoro-lazio.it/il-progetto-ccm-stress-lavoro-correlato/>

I FILM DI NAPO

<http://www.napofilm.net/it/napos-films/multimedia-film-episodes-listing-view?filmid=napo-019-when-stress-strikes>

OSHWIKI - SETTORE HORECA

http://oshwiki.eu/wiki/Managing_psychosocial_risks_in_HORECA

Il presente prodotto editoriale è stato realizzato nell'ambito del progetto CCM 2013 del Ministero della Salute *"Piano di monitoraggio e d'intervento per l'ottimizzazione della valutazione e gestione dello stress lavoro-correlato"*, finanziato dal Ministero della Salute. Prodotto realizzato in collaborazione con INAIL, Dipartimento di Medicina, Epidemiologia, Igiene del Lavoro e Ambientale (DiMEILA).



Testi a cura di: Simona Boneschi, Veronica Viganò, Raffaele Latocca. U.O. Medicina del Lavoro, AO San Gerardo Monza