

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

## 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"> <li>➤ Introdurre un <b>orario di lavoro flessibile</b></li> <li>➤ Programmare mensilmente il <b>calendario dei turni</b>, se possibile con la consultazione dei lavoratori</li> <li>➤ Limitare il ricorso al <b>lavoro straordinario</b> al termine di un turno serale/notturno</li> </ul>
Mancanza di criteri per l'avanzamento di carriera	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Valorizzare l'esperienza</b> dei lavoratori accrescendone, laddove possibile, il senso di autonomia professionale</li> <li>➤ Introdurre un <b>sistema premiante</b> per il raggiungimento di obiettivi</li> <li>➤ Introdurre <b>possibilità di crescita professionale e riconoscimento</b>, anche economico, della qualità del lavoro svolto</li> </ul>
Possibili molestie e/o violenze - fisiche e/o verbali - da parte di utenti, colleghi e supervisori	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Attivare <b>percorsi formativi</b> volti a rafforzare le competenze comunicative e relazionali dei lavoratori, anche in ottica di incremento del supporto sociale fra colleghi</li> <li>➤ Identificare, se possibile, una <b>figura interna</b> (es. responsabile delle risorse umane) deputata alla gestione dei casi di violenza/molestie e di disagio lavorativo</li> <li>➤ Introdurre adeguati <b>sistemi di allerta</b></li> <li>➤ Compatibilmente con le necessità organizzative, <b>evitare il lavoro in solitudine</b>, cui possono associarsi condizioni di maggiore vulnerabilità</li> </ul>
Discriminazione nei confronti di lavoratrici donne e dei lavoratori stranieri	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Adottare un <b>codice etico aziendale</b></li> </ul>
Ordini e/o richieste contrastanti da parte dei supervisori	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Programmare <b>momenti di coordinamento/equipe</b> al fine di evitare indicazioni/richieste contrastanti e di chiarire ruoli e responsabilità</li> <li>➤ Favorire la diffusione e la conoscenza dell'<b>organigramma aziendale</b></li> </ul>
Mancanza di sostegno da parte di colleghi e/o supervisori	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Attivare <b>corsi di formazione</b> sulla chiarezza di ruolo e sulla gestione dei conflitti</li> </ul>
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"> <li>➤ <b>Coinvolgere i lavoratori</b> 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</li> <li>➤ Favorire la <b>circolazione delle informazioni</b></li> </ul>

## 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](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](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