



Strumento guida per hotel e ristoranti (Danimarca)

Introduzione

Introduce l'ispezione nell'ambiente di lavoro dal punto di vista psicologico.

Effettuando un'ispezione è possibile rendere consapevoli le persone che il posto di lavoro, dal punto di vista psicologico, è uno degli argomenti che le persone sollevano sempre quando l'ispettore del lavoro ispeziona l'ambiente di lavoro in relazione alla possibile presenza di problemi psicologici in tutti i settori.

Durante l'ispezione può essere opportuno dire: "Una delle cose di cui dobbiamo parlare è l'ambiente di lavoro, dal punto di vista psicologico, in quanto questo è stato uno degli aspetti che gli ispettori hanno avvertito come problema posto durante la visita ispettiva". Se necessario, precisare i dettagli a cui si fa riferimento.

Domande preliminari

Le domande seguenti possono essere utili per iniziare una conversazione all'interno di un ambiente di lavoro attento ai fattori psicologici.

Iniziare con domande generiche sull'organizzazione. Per esempio: Può dirci qualcosa in più a proposito di:



Qual è la vostra attività?



Quali sono i servizi forniti?



Chi sono i vostri clienti?



Com'è strutturata l'azienda? Quali sono i dipartimenti aziendali? Come collaborano gli uffici e sono complementari gli uni agli altri?

Si dovrebbe, quindi, scoprire se l'azienda ha analizzato l'ambiente di lavoro dal punto di vista psicologico nella sua valutazione dei posti di lavoro. In tale caso, la presente guida può essere usata per approfondire più in dettaglio con domande che riguardino il modo con cui l'azienda ha considerato l'ambiente di lavoro dal punto di vista psicologico nella valutazione dei posti di lavoro. Se l'azienda non ha analizzato l'ambiente di lavoro dal punto di vista psicologico nella valutazione dei posti di lavoro, la presente guida può essere usata per valutare l'eventuale presenza di problemi in quella area.

Domande: Valutazione dell'ambiente di lavoro:



I rischi psicosociali sono stati valutati e sono presenti all'interno del documento di valutazione dei rischi?







Sono stati rilevati dei problemi? In tale caso, quali?



Cosa è stato fatto per risolvere tali problemi? Chiedere una descrizione.






Altre domande preliminari:

-  Come si sta in questo luogo di lavoro? Le cose vanno bene?
-  È un buon ambiente di lavoro? Descriva i motivi di questa sua prima impressione.
-  Le persone qui sono serene?
-  Di quali mansioni si occupa ora?

Presentazione dei fattori di rischio da segnalare

In relazione all'ambiente di lavoro attento ai fattori psicologici, porremo delle domande relativamente ai seguenti fattori di rischio:

-  Pesante carico di lavoro e pressione legata alle scadenze.
-  Violenza, minacce e incidenti traumatici.
-  Ore lavorative variabili e lavoro notturno.

Oltre a ciò, indagheremo su eventuali molestie sessuali e soprusi, qualora ritenessimo che questo sia un problema presente nell'azienda.

I rapporti interpersonali possono spesso essere estremamente problematici in questo settore. Questi vengono descritti nella guida del settore.

Come sono state approcciate tali questioni, per esempio nella valutazione dell'ambiente di lavoro?

(Chiedere di prendere visione della valutazione dell'ambiente di lavoro.)

(Sondaggi, valutazioni, piani di intervento, follow-up, congedi per malattia.)

Fattori che possono essere indicativi di un ambiente di lavoro poco attento ai fattori psicologici

Ha l'impressione che alcuni dipendenti lascino l'organizzazione a causa di stress per un ambiente di lavoro poco attento ai fattori psicologici? Esiste un elevato livello di avvicendamento del personale?

Crede che le assenze si verifichino a causa di problemi nell'ambiente di lavoro, per esempio stress e ambiente di lavoro poco attento ai fattori psicologici?

Si sono verificati dei cambiamenti nel numero delle persone che sono state assenti per malattia lo scorso anno? (In tale caso, chiedere eventuali dati statistici.)

Ha l'impressione che si verifichino conflitti nell'azienda dovuti a tensioni sul lavoro, per esempio stress e pesante carico di lavoro?

Qualora si verifichino dei conflitti, è necessario cercare di scoprire se tali conflitti siano legati a molestie sessuali o soprusi.

Domande relative ai fattori di rischio

Domande finali

Esiste altro nel suo ambiente di lavoro attento ai fattori psicologici di cui non abbiamo parlato?

C'è altro che l'ispettore deve sapere?

Fattore di rischio: **Carico di lavoro pesante e pressione legata alle scadenze**

Frequenza

In generale, riesce a gestire la quantità richiesta di lavoro rispetto agli obiettivi lavorativi?

Questo si applica a tutti i dipendenti o si applica solo a gruppi/dipendenti designati?

Cerchi di indicare chi, dove, quanto spesso e quando

Da quanto dura questa pressione lavorativa? Ha l'impressione che possa continuare?

- Sì.

Il lavoro si caratterizza per:

- Molte mansioni in relazione alle risorse (per esempio, tempo e personale).
- Mansioni frequenti che richiedono un grande sforzo di concentrazione (elaborazione di molte informazioni).

- Contatto diretto con i clienti.
- La necessità di eseguire mansioni pianificate ma anche quelle urgenti/impreviste.
- Molte interruzioni (per esempio, da colleghi/ clienti e rumore).
- Frequenti periodi intensi.
- Frequenti blackout informatici.
- Sistemi informatici non adeguati.
- Diverse domande da fonti diverse: dirigenti, colleghi, clienti e sé stessi.
- Frequente difficoltà di lavorare secondo gli standard qualitativi richiesti.
- Altro.

Quale ritiene sia la causa dell'enorme carico di lavoro e della pressione legata alle scadenze?

Prevenzione

Come si accerta che la pressione lavorativa non sia eccessiva?

Indichi un esempio. Funziona?

In che modo i dipendenti ottengono aiuto e supporto nel proprio lavoro da dirigenti e colleghi?

- Il carico di lavoro e la gestione del personale vengono regolati in modo adeguato in base al servizio che deve essere fornito (per esempio, l'equilibrio tra il numero di camerieri e il numero di tavoli)
- Impiego di supporti (per esempio, cassa automatica in cui si ordina e si paga direttamente ai tavoli)
- Adeguata pianificazione delle mansioni (per esempio, pianificazione in caso di pranzi aziendali)
- Determinazione delle priorità nelle mansioni (per esempio, la possibilità di posticipare alcuni compiti)
- Assegnazione adeguata delle mansioni in relazione alla complessità
- Stabilire chiare aspettative per il lavoro in relazione all'obiettivo, descrizione del concetto, descrizione del lavoro e livello del servizio

- Determinazione delle linee guida per il dialogo relativo a: buona esecuzione del lavoro, buona qualità dello stesso e bilanciamento tra quantità e qualità
- Informazioni necessarie per eseguire il lavoro, per esempio gruppi commerciali
- Incontri/conversazioni frequenti (quotidiane) su coordinamento/sopravvivenza
- Frequenti riunioni di personale
- Aiuto e supporto dai colleghi
- I dirigenti sono disponibili se e quando necessario
- Assistenza per la gestione dei problemi di carattere informatico
- Riconoscimento del completamento del lavoro
- Organizzazione in gruppi (compresi gruppi multifunzionali)
- Impiego di sostituti e riserve
- Definire le informazioni ai clienti e i tempi di attesa
- Altro

Prevenzione

In che modo i dipendenti influenzano la pianificazione, l'attribuzione delle priorità e l'implementazione del proprio lavoro?

Per esempio, i dipendenti hanno influenza su:

- Carico di lavoro
- Pause
- Distribuzione delle mansioni
- Esecuzione delle mansioni
- Sequenza delle mansioni
- Collaboratori
- Altro

Influenza espressa tramite:

- Incontri frequenti (per esempio, riunioni del personale)

- Determinazione degli obiettivi dell'attività
- Organizzazione in gruppo
- Contatti frequenti con il dirigente in relazione all'esecuzione del proprio lavoro
- Altro

Quale tipo di istruzioni legate a lavoro, formazione e corsi vengono regolarmente offerte ai dipendenti?

- Indicazioni , formazione e istruzione sistematiche in relazione a mansioni e requisiti di servizio
- Formazione per i nuovi sistemi/strumenti/processi informatici
- Altro

C'è altro che contribuisce a ridurre lo stress?

Conseguenze legate al lavoro

È in grado di identificare qualcuna di queste tipiche conseguenze dei carichi di lavoro pesanti e della pressione legata alle scadenze?

- Problemi nel mantenere qualità/livello di servizio
- Attività necessarie non eseguite
- Non conformità ai requisiti legali di autoregolazione (Ministero dell'Alimentazione, dell'Agricoltura e della Pesca)
- Obiettivi non conformi
- Ritmo elevato durante il turno di lavoro
- Impossibilità di godere di pause caffè oppure pause pranzo spesso saltate
- Molti straordinari
- Nessuna possibilità di straordinario da compensare
- Giorni liberi/festività
- Riluttanza a fare turni extra/cambiare turno di lavoro
- Lunghe procedure per i clienti
- Molte lamentele dai clienti
- Antagonismo tra gruppi commerciali/colleghi
- Soprusi
- Violenza e minacce
- Altro

Fattore di rischio: **Violenza, minacce e incidenti traumatici**

Frequenza

I dipendenti sono potenziali vittime di violenza, minacce e rapine?

(Chiedere i registri e i rapporti dell'azienda su episodi di violenza, minacce e rapine oltre a incidenti sfiorati.)

Quanti episodi di violenza, minacce e rapine si sono verificati lo scorso anno?

I dipendenti sono stati presenti al decesso di un cliente o collega?

Chiedere chi, dove, come e quanto spesso.

(Dedicarsi soprattutto ai gruppi di dipendenti più vulnerabili rispetto ad altri per razza o religione, ecc.)

A quale tipo di violenza, minacce e incidenti traumatici vengono sottoposti i dipendenti?

- Attacchi o altra violenza fisica
- Minacce fisiche, per esempio violazione dei confini fisici personali
- Confronti verbali accesi
- Minacce alla sicurezza dei dipendenti

- Minacce contro i parenti dei dipendenti
- Offese verbali
- Abusi sessuali (palpeggiamenti o domande inadeguate su questioni di carattere sessuale)
- Commenti discriminatori
- Beni dei dipendenti soggetti ad atti vandalici
- Rinvenimento di un cliente morto
- Assistere a omicidi (specialmente nelle discoteche)
- Altro

I dipendenti sono sottoposti a violenza e minacce in alcune situazioni (per esempio se rifiutano di dare da bere ai clienti)?

Il lavoro si caratterizza per:

- Clienti sotto l'influenza di alcol o droghe
- Aperture notturne
- Ubicazione in un'area pericolosa
- Lavoro solitario
- Grandi quantità di denaro in cassa
- Altro

Prevenzione

Come si accerta che la violenza e le minacce vengano ridotte al minimo?

Indichi un esempio. Funziona?

È presente un piano per gestire violenza, minacce e incidenti traumatici? In cosa consiste tale piano?

Come si accerta che i dipendenti conoscano il piano e vi si attengano?

Come gestisce la violenza, le minacce e gli incidenti traumatici prima, durante e dopo il fatto?

Prima

- Definizione di violenza verbale e fisica
- Formazione: gestione e comunicazione dei conflitti
- Pianificazione del lavoro in relazione al rischio di violenza
- Linee guida adeguate per lavorare da soli

- Linee guida adeguate per rifiuto/espulsione di clienti potenzialmente violenti, ubriachi e molesti
- Linee guida adeguate per il rifiuto di servire alcolici
- Linee guida congiunte relative al livello richiesto di servizio
- Linee guida congiunte sul tipo di comportamento accettabile per i clienti
- Collaborazione con altre aziende simili
- Uso di addetti alla sicurezza
- Linee guida per il trasporto di denaro
- Procedure antincendio e di evacuazione

Durante e subito dopo

- Efficaci procedure di allarme
- Collaborazione con la polizia

Prevenzione

- Gestione del decesso di un cliente da parte dei dipendenti
- Reazione dei dipendenti in caso di rapina (gestione denaro/oggetti chiesti dal rapinatore, nessun tentativo di fermare il rapinatore, richiesta di aiuto)
- Supporto dirigenziale (chi fa cosa, chi viene avvertito?)
- Primo intervento psicologico (conoscenza e applicazione)
- Debriefing (gruppo congiunto del personale)

Follow-up a lungo termine

- Registro incidenti
- Spazio per parlare a dirigenti e colleghi a proposito di incidenti spiacevoli
- Consultazione di professionisti counselling
- Gestione delle lamentele/accuse dei clienti
- Indagini ed analisi con uno sguardo alla prevenzione
- Supporto dirigenziale (per esempio, contatti telefonici, rientro al lavoro, assistenza legale in tribunale)

- Segnalazioni all'organo di vigilanza
- Altro

Quali sono le disposizioni previste?

- Possibilità di dare l'allarme
- Possibilità di fuga
- Non molto denaro in cassa e una cassetta di sicurezza per depositare il denaro di cui i dipendenti non hanno la chiave
- Videosorveglianza
- Segnaletica della videosorveglianza
- Rilevatori che possono identificare i clienti sotto l'influenza di droghe
- Altro

C'è altro che contribuisce a ridurre violenza e minacce?

Conseguenze legate al lavoro

È in grado di identificare alcune di queste come conseguenze di violenza e incidenti traumatici?

- Incidenti violenti ed eventi sfiorati
- Rapine frequenti
- Un elevato 'stato di allerta' in azienda
- L'opinione che "violenza/minacce/rapine sono una parte inevitabile del lavoro" (fare luce su ciò)
- Molti conflitti tra personale e clienti
- Cattiva reputazione
- I problemi dei clienti sono considerati l'unica causa di violenza e minacce
- Perdita di interesse/nessun desiderio di avere contatto con i clienti
- Indisponibilità