



REGIONE DEL VENETO

**VIVO**  
**BENE**  
VENETO

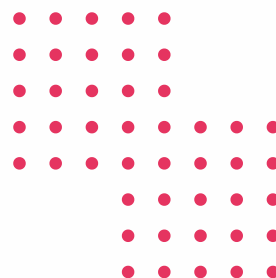
Piano  
Regionale  
Prevenzione  
del Veneto

# STRESS CORRELATO AL LAVORO: INFORMATIVA RIVOLTA AI DATORI DI LAVORO E ALLE FIGURE AZIENDALI DELLA PREVENZIONE

Dicembre 2023



Salute e sicurezza  
sul lavoro



DOCUMENTO  
TECNICO

## **STRESS CORRELATO AL LAVORO: INFORMATIVA RIVOLTA AI DATORI DI LAVORO E ALLE FIGURE AZIENDALI DELLA PREVENZIONE**

Il presente documento, prodotto dal Gruppo Tematico Regionale “Ergonomia e Stress Correlato al Lavoro”, , contiene primi indirizzi finalizzati a richiamare l’attenzione delle aziende sulla necessità di una corretta gestione dei rischi psico-sociali e dello stress correlato al lavoro nei contesti produttivi, evidenziando, nel contempo, l’importanza di un aggiornamento della valutazione del rischio stress in conseguenza degli importanti cambiamenti sociali ed economici intervenuti con la pandemia da virus SARS CoV-2.

Tale invito viene proposto a tutte le aziende, qualora non abbiano già provveduto all’aggiornamento a partire dall’anno 2022, anche indipendentemente dai casi indicati dall’art. 29, comma 3 del D.Lgs. 81/2008 ( modifiche del processo produttivo o dell’ organizzazione del lavoro significative ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori o evoluzione della tecnica, della prevenzione o della protezione o verificarsi di infortuni significativi o evidenze derivanti dalla sorveglianza sanitaria). A tal proposito, si ricorda che il Coordinamento Tecnico Interregionale della Prevenzione nei luoghi di Lavoro nel documento “Indicazioni per la corretta gestione del rischio e per l’attività di vigilanza alla luce della lettera circolare del 18 novembre 2010 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali” propone di ripetere periodicamente – indicativamente ogni 2 anni – la valutazione del rischio stress correlato al lavoro anche in situazioni di rischio basso e assenza dei casi previsti dall’art. 29.

La motivazione di tale suggerimento, come sopra richiamato, deriva da alcune considerazioni sui mutamenti sociali ed economici intervenuti a seguito della pandemia e di altri eventi che si sono susseguiti, come la guerra in Europa, la crisi energetica da questa indotta con l’aumento dei costi delle materie prime e dei beni di consumo, l’acuirsi degli effetti dei cambiamenti climatici. Si tratta di fattori che, oltre ad alimentare l’insicurezza sociale e incrementare le disuguaglianze in termini di salute, possono avere determinato delle ripercussioni su molte realtà aziendali anche con effetti sulla salute e sicurezza dei lavoratori.

Si sottolinea, inoltre, come la pandemia abbia indubbiamente comportato significative modifiche nell’organizzazione del lavoro anche in relazione all’incremento dell’utilizzo di tecnologie informatiche (es. telelavoro, smart-working, incontri on-line da remoto, formazione attraverso webinar, ecc.).

**STRESS CORRELATO AL LAVORO: INFORMATIVA RIVOLTA AI DATORI DI LAVORO E ALLE FIGURE AZIENDALI DELLA PREVENZIONE**

*Versione 1 - Dicembre 2023*

Redazione a cura di:

**Gruppo tematico regionale “Ergonomia e Stress Correlato al Lavoro”**

Revisione a cura di:

**UO Prevenzione - Sanità pubblica**

## SOMMARIO

<b>1. Definizione di stress correlato al lavoro e di rischi psicosociali.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Criticità nell'approccio culturale al problema stress correlato al lavoro.....</b>	<b>1</b>
<b>3. Conseguenze dello stress sull'individuo e sull'azienda.....</b>	<b>2</b>
<b>4. Aspetti da presidiare nella valutazione del rischio.....</b>	<b>2</b>
<b>5. Suggerimenti per una corretta valutazione del rischio.....</b>	<b>3</b>
<b>6. Misure correttive e di prevenzione del rischio stress correlato al lavoro.....</b>	<b>3</b>
<b>Bibliografia.....</b>	<b>4</b>

## 1. Definizione di stress correlato al lavoro e di rischi psicosociali

Secondo l'OSHA (Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro), i rischi psicosociali derivano da una inadeguata modalità di progettazione, organizzazione e gestione del lavoro e da un contesto lavorativo socialmente mediocre e possono avere conseguenze psicologiche, sociali e fisiche negative come stress, esaurimento e depressione.

Come esempi di rischi psico-sociali si possono citare carichi di lavoro eccessivi, richieste contrastanti e una non chiara definizione del ruolo e quindi dei compiti da svolgere, scarsa comunicazione e coinvolgimento nei processi decisionali che hanno influenza sui lavoratori e sul modo nel quale il lavoro viene svolto, inadeguato accompagnamento e/o formazione rispetto a cambiamenti organizzativi (come ristrutturazioni e riprogettazione del lavoro e del lay-out produttivo) e/o introduzione di nuove tecnologie che richiedono momenti di apprendimento specifico, lavoro a turni, altri aspetti che possono incidere sulla conciliazione tra lavoro e vita privata. Tra i rischi psico-sociali si annoverano anche le relazioni conflittuali, le molestie, il mobbing o le vere e proprie violenze sia verbali sia fisiche.

I rischi psico-sociali possono determinare nei lavoratori condizioni di stress correlato al lavoro, che si manifestano quando le richieste non sono commisurate alle capacità, alle risorse o alle esigenze dei lavoratori (*“Accordo Interconfederale di Recepimento dell’Accordo Quadro Europeo sullo stress lavoro correlato concluso l’8 ottobre 2004 tra UNICE/UEAPME, CEEP E CES”*). In altre parole, i lavoratori soffrono di stress quando le richieste legate alla loro attività sono percepite come eccessive e più grandi della loro capacità di farvi fronte.

I sintomi legati ad una condizione di stress possono evolvere in vere e proprie patologie ricomprese dall'Inail nell'elenco delle malattie per le quali è obbligatoria la denuncia (lista II): il “Disturbo dell’adattamento cronico” per esposizione protratta a fattori di rischio stress correlato al lavoro ed il “Disturbo post traumatico da stress” in caso di infortuni o molestie e violenze.

Nei paragrafi successivi sono riportate alcune indicazioni utili alla valutazione specifica dello stress correlato al lavoro, così come previsto dalla legislazione vigente.

## 2. Criticità nell’approccio culturale al problema stress correlato al lavoro

Lo stress correlato al lavoro, diversamente dai più “tradizionali” rischi di natura fisica, chimica, biologica o ergonomica, risente ancora oggi di alcuni preconcetti: da un lato la tendenza a sottovalutarlo rispetto agli altri rischi, considerandolo una condizione comune a tutto il mondo del lavoro dell’epoca moderna, dall’altro quello di attribuire la causa del disagio a problemi individuali del lavoratore, quali una certa fragilità psicologica.

In realtà, anche se alcuni fattori individuali possono favorire la comparsa e/o la gravità dei sintomi, ormai la letteratura scientifica è orientata a valutare, quali determinanti dello stress correlato al lavoro, fattori legati al contesto e al contenuto del lavoro.

Diventa perciò importante porre l’attenzione su eventuali disfunzioni organizzative e predisporre un Documento di Valutazione del Rischio (DVR) che individui le criticità presenti nell’ambiente di lavoro. Un’adeguata valutazione del rischio rappresenta il punto di partenza per la definizione e la predisposizione di misure di gestione del rischio funzionali a garantire il benessere non solo di singoli lavoratori, ma dell’intera organizzazione.

### 3. Conseguenze dello stress sull'individuo e sull'azienda

Le conseguenze dello stress correlato al lavoro hanno impatto sui singoli individui e sull'organizzazione, come indicato nello standard internazionale ISO 45003.

Sul piano individuale, alcuni segnali possono evidenziare l'esposizione a rischi psicosociali, in particolare:

- cambiamenti nel comportamento;
- isolamento o ritiro sociale, rifiuto di offerte di aiuto o trascuratezza rispetto alle esigenze di benessere personale;
- mancato impegno;
- energia ridotta;
- prestazioni di bassa qualità o mancato completamento di compiti/incarichi in tempo;
- ridotta disponibilità a lavorare con gli altri;
- conflitti, mancanza di volontà di collaborare;
- aumento della frequenza di incidenti o errori.

Sul piano aziendale-organizzativo, invece, possono verificarsi effetti negativi che incidono sui rapporti interpersonali, sulle relazioni sindacali, sulla salute e sicurezza, sull'organizzazione e sulla produttività. Tra questi effetti si segnalano in particolare:

- alto assenteismo per malattia;
- elevato turnover;
- presenteismo (*lavoratori che si presentano al lavoro pur non essendo in salute ed in grado di adempiere ai propri compiti in maniera efficace*);
- incremento del tasso di errori ed incidenti/infortuni sul lavoro;
- aumento dei provvedimenti disciplinari e/o dei contenziosi legali;
- ferie non godute;
- prestazioni lavorative insufficienti;
- scarso rispetto dei tempi di lavorazione;
- difficoltà relazionali e/o elevata conflittualità all'interno dell'azienda;
- scarso rendimento aziendale complessivo.

### 4. Aspetti da presidiare nella valutazione del rischio

La valutazione del rischio stress correlato al lavoro deve essere effettuata dal Datore di lavoro per il tramite del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e con il coinvolgimento del Medico Competente (MC) e previa consultazione del Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS/RLST).

La Commissione Consultiva permanente per la salute e sicurezza sul lavoro, in uno specifico documento approvato con Circolare del Ministero del Lavoro del 18/11/2010, individua 2 livelli di valutazione del rischio: preliminare e approfondita. Se dalla fase preliminare (valutazione necessaria) – che comprende l'analisi di eventi sentinella, fattori di contesto e di contenuto del lavoro – emergono elementi di rischio stress correlato al lavoro, il datore di lavoro deve adottare delle misure correttive. Qualora questi interventi correttivi risultino inefficaci, si dovrà procedere con la valutazione approfondita.

Fermo restando quanto sopra richiamato, la scelta dello strumento di valutazione del rischio deve tener conto delle esigenze e delle specificità della singola realtà aziendale, garantendo:

- la rigorosa applicazione del metodo e dello strumento scelto;
- l'informazione a tutti i lavoratori del processo di valutazione in atto;
- la corretta definizione dei gruppi omogenei (lavoratori che risultino esposti a rischi dello stesso tipo, raggruppati ad esempio per mansione o per partizione organizzativa, quali reparti, sedi, ecc.);
- l'adozione di misure correttive in caso di riscontro di elementi di rischio.

Anche qualora non si renda necessaria la fase approfondita, si sottolinea l'importanza della valutazione del rischio stress correlato al lavoro (e del suo aggiornamento) come strumento di monitoraggio continuo dell'organizzazione e dell'efficacia delle azioni messe in atto.

## 5. Suggerimenti per una corretta valutazione del rischio

Nella gestione del rischio stress correlato al lavoro, se non vengono presi in considerazione tutti i lavoratori garantendo la rappresentatività degli stessi e la circolarità delle informazioni, si corre il rischio di vanificare l'efficacia del processo di valutazione e il raggiungimento dell'obiettivo della stessa, che è quello di prevedere misure correttive adeguate a contrastare le criticità evidenziate.

Di seguito vengono elencati i principali aspetti da considerare per una corretta valutazione del rischio:

- adottare uno strumento di valutazione seguendo tutte le fasi da esso previste;
- analizzare le tre aree (eventi sentinella, fattori di contesto e di contenuto del lavoro) per ciascun gruppo omogeneo;
- considerare tutti i gruppi di lavoratori;
- informare i lavoratori o i loro rappresentanti del processo di valutazione in atto (attraverso riunioni specifiche, informazioni in bacheca, comunicazioni via mail etc.);
- verificare che i soggetti aziendali della prevenzione deputati alla valutazione possiedano adeguate competenze;
- prevedere un'adeguata restituzione e/o feedback in merito all'esito finale della valutazione alle figure di riferimento;
- prevedere azioni specifiche di miglioramento a fronte delle criticità rilevate;
- prevedere un piano con cui applicare le misure correttive;
- verificare l'efficacia delle azioni correttive e/o di miglioramento realizzate;
- individuare un referente responsabile della corretta attuazione di tutto il processo.

Poiché il cambiamento organizzativo richiede l'adattamento dei lavoratori e in quanto tale può generare situazioni di stress, è opportuno attivare misure di prevenzione integrative, quali ad esempio: iniziative di comunicazione/informazione per condividere i contenuti, occasioni di partecipazione e coinvolgimento nelle scelte aziendali, predisposizione di percorsi di formazione per il potenziamento/riconversione delle competenze.

La valutazione del rischio stress correlato al lavoro deve essere effettuata al termine dei cambiamenti organizzativi come monitoraggio degli effetti degli stessi sui gruppi di lavoratori.

## 6. Misure correttive e di prevenzione del rischio stress correlato al lavoro

Come più volte richiamato, tutto il processo di valutazione del rischio stress correlato al lavoro è funzionale a verificare la presenza di aspetti di criticità che possono incidere sulla salute e sul benessere dei lavoratori.

Tali fattori si possono distinguere in:

- fattori di causa o antecedenti, cioè quei fattori che possono determinare una situazione di stress (quali ad esempio *carichi di lavoro eccessivi*);
- fattori di modulazione, che possono influire su una situazione di potenziale stress, compensandola o esacerbandola (ad esempio, può fare la differenza avere avuto o meno una formazione adeguata prima di iniziare a utilizzare una nuova tecnologia).

Le misure correttive devono risultare adeguate ad eliminare o a modulare, compensandole, le cause di situazioni potenzialmente stressanti.

È questa la fase più impegnativa di tutto il processo di valutazione del rischio perché non esistono misure precodificate adatte ad ogni situazione. Può essere utile fare riferimento a buone pratiche, definite come quelle soluzioni organizzative o procedurali, assunte su base volontaria, di dimostrata efficacia in diversi contesti per la gestione del rischio stress correlato al lavoro. A seconda della natura dell'attività, l'applicazione di tali misure potrebbe comportare vantaggi quali: migliori prestazioni, minor numero di assenze, maggiore impegno e coinvolgimento dei lavoratori, miglioramento dei livelli di sicurezza e minor numero di abbandoni del posto di lavoro da parte dei lavoratori.

Ciascuna azienda deve ricercare, adattandole alla propria realtà, le misure più idonee a eliminare o mitigare i fattori di rischio evidenziati nel proprio contesto lavorativo. Può essere utile al riguardo il confronto con altre aziende che si sono impegnate ad affrontare situazioni analoghe.

Al fine di favorire lo scambio di idee ed esperienze, di seguito si propongono alcuni link cui collegarsi per ricercare le buone pratiche promosse da singole aziende o agenzie internazionali.

- <https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Imprese/Gestione-risorse-umane/Sicurezza-negli-ambienti-di-lavoro/stress-lavoro-correlato/stress-lavoro-correlato>
- [https://ec.europa.eu/health/ph\\_determinants/life\\_style/mental/docs/consensus\\_workplace\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/health/ph_determinants/life_style/mental/docs/consensus_workplace_en.pdf)
- <https://osha.europa.eu/it/tools-and-resources/e-guides/e-guide-managing-stress-and-psychosocial-ri-sks>
- <https://osha.europa.eu/it/themes/psychosocial-risks-and-stress>

## Bibliografia

- Indicazione della Commissione consultiva per la valutazione dello stress lavoro-correlato: <https://www.lavoro.gov.it/documenti-e-norme/normative/Documents/2010/LC-18novembre2010.pdf>
- Accordo interconfederale per il recepimento dell'Accordo quadro europeo sullo stress lavoro-correlato: [https://www.inail.it/cs/internet/docs/stress-lavoro-accordo-interconfederale\\_6443111488618.pdf?section=attivita](https://www.inail.it/cs/internet/docs/stress-lavoro-accordo-interconfederale_6443111488618.pdf?section=attivita)
- Coordinamento tecnico interregionale della prevenzione nei luoghi di lavoro (2012). "Indicazioni per la corretta gestione del rischio e per l'attività di vigilanza alla luce della lettera circolare del 18 novembre 2010 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali": <https://olympus.uniurb.it/images/stories/regioni-stress-faq-2012.pdf>