



STRESS LAVORO CORRELATO, VALUTAZIONE DEI RISCHI E COVID-19.

A cura di Manuela Natale

Manuela Natale e Alessandra Di Berardino

Copyright 2020 Diritto per il Futuro Srls

Giugno 2020

ISBN 978-88-31212-32-8

STRESS LAVORO CORRELATO, VALUTAZIONE DEI RISCHI E COVID-19.

Sommario: 1. Lo Stress Lavoro correlato nell'ambito europeo (*di Manuela Natale*); 2 Il concetto di Stress lavoro correlato e differenza dal Mobbing e dal Burnout (*di Manuela Natale*); 3 Fonti di rischio da Stress Lavoro correlato e sua valutazione (*di Manuela Natale*); 4 Valutazione del rischio con il metodo OIRA per SLC (*di Manuela Natale*); 5 Questionario pratico SLC INAIL (*di Manuela Natale*); 6 Stress Lavoro Correlato nell'ambito dell'emergenza epidemiologica COVID-19: gli operatori sanitari (*di Manuela Natale*); 7. Lo stress lavoro correlato e valutazioni in tempi di Covid-19. (*di Alessandra Di Berardino*); 8. L'importanza della prevenzione dello stress in tempo di Covid 19. (*di Alessandra Di Berardino*); 9. La prevenzione primaria dello stress in tempi di Covid-19: la Mindfulness. (*di Alessandra Di Berardino*); 10. La prevenzione secondaria in tempo di Covid 19: interventi di elaborazione del trauma. (*di Alessandra Di Berardino*);

1. Lo Stress Lavoro correlato nell'ambito europeo. *di Manuela Natale*

Il primo tentativo di intervento volto alla prevenzione e protezione dal rischio da "stress da lavoro correlato" si è avuto con l'Accordo Europeo del 2004 siglato dalle più importanti organizzazioni Europee quali la CEEP¹, UEAPME², UNICE³ e ETUC⁴.

¹ Il CEEP (European Centre of Employers and Enterprises providing Public services) sorge nei primi anni '60 su istanza di Henry Spaak, firmatario del Trattato CEE, Etienne Hirsch, allora Presidente dell'Euratom, Giuseppe Petrilli e Pietro Sette, vertici dell'impresa pubblica italiana. Sul punto, attenendoci alla spiegazione puntuale delineata per mezzo del sito "www.ceep-italia.org" si può certamente significare che: "Il CEEP è articolato in due livelli, comunitario e nazionale. A livello europeo il CEEP-EU associa: le imprese e le organizzazioni associative dei datori di lavoro a partecipazione pubblica; le imprese che svolgono attività di interesse economico generale,

Il risultato di tale Accordo Europeo fu così pregnante tanto da trovare cittadinanza in Italia proprio nel D.lgs. 81/2008, e precisamente all'art. 28, comma 1, all'interno del quale si impone al datore di lavoro la valutazione di tutti i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, tenendo in considerazione anche quelli inerenti allo stress lavoro- correlato.

Successivamente il D.lgs. 106/2009, introducendo il comma 1-bis all'art. 28 suesposto, ha stabilito che dal 1° agosto 2010 dovesse entrare in vigore irrevocabilmente l'obbligo di valutazione del rischio stress lavoro- correlato all'interno del dvr.

Sul punto la Commissione Consultiva Permanente ha fornito la propria valutazione, resa nota in forza della circolare del 18 Novembre 2010.

Detta circolare tiene a specificare che vi è l'obbligo per i datori di lavoro di aggiornare la valutazione del rischio da stress lavoro correlato con una frequenza non inferiore ai tre anni.

qualunque sia il loro status legale o in regime proprietario. L'adesione al CEEP-EU, che ha sede a Bruxelles, comporta l'automatica adesione alle sezioni nazionali. Le sezioni nazionali sono pienamente autonome e libere nella scelta organizzativa."

² L'Associazione europea dell'artigianato, delle piccole e medie imprese o dell'UEAPME è un supporto per le associazioni di PMI con sede a Bruxelles, in Belgio. L'UEAPME rappresenta e riunisce gli interessi dell'artigianato europeo, delle imprese e delle PMI nell'ambito europeo.

³ L'acronimo UEAPME rappresenta l'Unione delle confederazioni europee dell'industria e dei datori di lavoro, un'associazione europea di industrie e datori di lavoro con sede a Bruxelles, ora nota come BUSINESS EUROPE.

⁴ La Confederazione europea dei sindacati (ETUC) rappresenta i lavoratori europei nel processo decisionale dell'UE in ordine al diritto del lavoro nell'ambito del quale la Etuc stessa "lavora" affinché vi siano aumenti salariali per i lavoratori, piena attuazione del pilastro europeo dei diritti sociali del lavoro, un alto livello di protezione sociale, uguaglianza di genere con retribuzione equa, buona salute e sicurezza sul lavoro, libertà di circolazione per i lavoratori europei.

La ETUC riveste il precipuo ruolo di garantista dei diritti fondamentali sociali, e specificamente preme affinché l'UE non sia solo un mercato unico per beni e servizi ma sia anche un'Europa sociale all'interno della quale è importante tutelare il benessere dei lavoratori nonché delle loro famiglie.

Sicchè è chiaro come l'Unione europea abbia avuto, ed ha ancora, un ruolo preminente rispetto all'attenzione sui rischi emergenti⁵, e del resto proprio grazie ad essa sono state promosse indagini volte alla prevenzione e protezione dai disagi derivanti da rischi psicosociali quali lo Stress, la violenza e le molestie.

In merito alle finalità delle predette indagini promosse dall'Unione, anche l'EU-OSHA⁶ si è preoccupata di fornire strumenti utili mediante l'*Esener Enterprise Survey*⁷, mezzo di ricerca europeo creato proprio con il precipuo intento di far riflettere la politica sui rischi emergenti in ordine alla sicurezza nei luoghi di lavoro e ciò mediante interviste, audit singoli e/o collettivi rivolti ai lavoratori in seno ad ogni prescelta realtà aziendale.

⁵Grazie al sito osha.europa.eu è possibile rinvenire un sondaggio europeo volto ad affermare che circa la metà dei lavoratori ritiene che il problema dello stress correlato con il lavoro sia ampiamente diffuso sul luogo di lavoro. E' emerso, altresì, che tra le cause più frequenti di stress correlato al lavoro vi sono la riorganizzazione del lavoro, l'insicurezza del lavoro, le lunghe ore lavorative, l'eccessivo carico di lavoro nonché le molestie e la violenza sul lavoro. L'indagine di cui al punto, ha evidenziato come i rischi psicosociali, o altrimenti denominati rischi emergenti, siano più ostici da gestire rispetto ai rischi "tradizionali" della sicurezza e della salute sul lavoro.

⁶ L'EU-OSHA è l'agenzia d'informazione dell'Unione europea nel campo della sicurezza e della salute sul lavoro.

⁷ L'indagine europea tra le imprese sui rischi nuovi ed emergenti (ESENER) dell'EU-OSHA consta di un'ampia indagine che esamina la gestione pratica dei rischi per la sicurezza e la salute negli ambienti di lavoro europei. Tale indagine è possibile rinvenirla mediante la consultazione del sito <https://osha.europa.eu/it/surveys-and-statistics-osh/esener> all'interno del quale emerge quanto segue: "Migliaia di imprese e organizzazioni di tutta Europa sono invitate a rispondere a un questionario incentrato sulle seguenti tematiche: rischi generali per la sicurezza e la salute sul lavoro e loro gestione; rischi psicosociali quali stress, bullismo e violenza; incentivi e ostacoli alla gestione della SSL; partecipazione dei lavoratori alle prassi in materia di sicurezza e salute. I risultati di queste interviste sono integrati da analisi secondarie basate su una serie di studi approfonditi riguardanti argomenti specifici. In tali studi sono applicate metodologie di ricerca quantitativa e qualitativa per aiutare a comprendere meglio le conclusioni principali dell'indagine." Sul punto giova significare che è stata altresì svolta la terza indagine ESENER-3 nel 2019 su 40 000 stabilimenti di tutte le classi di dimensione economica nonché settori di attività in 33 paesi europei.

E' palese come tale intervento consentirebbe ai datori di lavoro il recepimento degli stati stressogeni dei prestatori di lavoro e conseguentemente di attivare nonché "efficacemente attuare" (un po' come avviene per il modello organizzativo 231\01) un piano di prevenzione da rischio stress lavoro correlato.

2. Il concetto di stress Lavoro Correlato.

Di Manuela Natale

Onde addivenire ad una più ampia cognizione di ciò che si intende per stress Lavoro Correlato è necessario, senza ombra di dubbio, fare riferimento a quanto previsto nell'Accordo Europeo dell'8 ottobre 2004, poi recepito dall' Accordo Interconfederale Stress Lavoro- correlato del 9 giugno 2008, e ciò anche in considerazione del rinvio a tale Accordo operato dal D.lgs. 81/08 in seno all'art. 28.

Ebbene già da una prima interpretazione letterale può certamente notarsi come sia evoluta, medio tempore, la descrizione dello stress nonché dello stress lavoro correlato nell'ambito dei citati Accordi.

Nel primo, lo Stress di cui trattasi viene considerato all'art. 3, rubricato " Descrizione dello Stress e dello Stress lavoro correlato" come "uno stato che si accompagna a malessere e disfunzioni fisiche, psicologiche o sociali e che deriva dal fatto che le persone non si sentono in grado di superare i gap rispetto alle richieste o alle attese nei loro confronti. L'individuo è capace di reagire alle pressioni a cui è sottoposto nel breve termine, e queste possono essere considerate positive (per lo sviluppo dell'individuo stesso), ma di fronte ad una esposizione prolungata a forti pressioni egli avverte grosse difficoltà di reazione".

Il secondo Accordo, come già affermato, di recepimento del primo, enuclea la descrizione dello stress lavoro correlato all'art. 3 nei termini che di seguito ci si accinge ad esporre: " Lo stress è una

condizione che può essere accompagnata da disturbi o disfunzioni di natura fisica, psicologica o sociale ed è conseguenza del fatto che taluni individui non si sentono in grado di corrispondere alle richieste o alle aspettative riposte in loro.

L'individuo è assolutamente in grado di sostenere una esposizione di breve durata alla tensione, che può essere considerata positiva, ma ha maggiori difficoltà a sostenere una esposizione prolungata ad una pressione intensa. Inoltre, individui diversi possono reagire diversamente a situazioni simili e lo stesso individuo può reagire diversamente di fronte a situazioni simili in momenti diversi della propria vita."

E' dato, dunque, capire come nella seconda interpretazione il concetto di stress nonché di stress lavoro correlato sia fortemente intriso di considerazioni concernenti l'esposizione ai fattori di rischio lavorativi, siano essi prolungati o brevi, dipendenti in ogni caso dalle pressioni in seno alle attività aziendali.

Sul medesimo concetto odiernamente oggetto del presente paragrafo, si è espresso il NIOSH⁸ (National Institute for Occupational Safety and Health, 1999) il quale descrive lo stress come "reazioni fisiche ed emotive dannose che si manifestano quando le richieste lavorative non sono commisurate alle capacità, alle risorse o alle esigenze dei lavoratori".

Altresì l' EU-OSHA nel 2000 (già citata Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro) ha ritenuto che lo stress "si manifesta quando le persone percepiscono uno squilibrio tra le richieste avanzate nei loro confronti e le risorse a loro disposizione per far fronte a tali richieste".

Sicché lo Stress non si configura come una malattia, ma come un fenomeno azionatosi nell'organismo umano da parte di una fonte o sollecitazione esterna che comporta una serie di

⁸L'Istituto nazionale per la sicurezza e la salute sul lavoro è l'agenzia federale degli Stati Uniti promotrice di ricerche nonché di raccomandazioni per la prevenzione delle lesioni e delle malattie legate al lavoro.

adattamenti che, se protratti nel tempo, possono assumere carattere di patologia.

Quanto ai sintomi⁹ dello Stress da lavoro correlato, essi si rinvencono nell'ambito aziendale nonché a livello personale: nel primo caso il lavoratore manifesterà assenteismo, sarà carente nella produzione, si incrementeranno le percentuali di errore e altresì avrà problemi in ordine all'aspetto prettamente disciplinare; nel secondo caso, invece, il lavoratore mostrerà evidenti segni di irritabilità, ansia, disturbi del sonno, difficoltà di concentrazione, alienazione, spossatezza, sarà più propenso all'utilizzo di sostanze stupefacenti, alcol, tabacco.

Visti i premessi sintomi originanti lo stress da lavoro correlato, all'uopo appare di fondamentale importanza disgiungere detto stress dal concetto di Mobbing¹⁰ giacchè quest'ultimo è inteso come una persecuzione sistematica messa in atto da una o più persone allo scopo di danneggiare chi ne è vittima sino alla perdita del lavoro.

Sebbene il fenomeno del Mobbing possa risultare, *prima facie*, analogo al concetto di Stress lavoro correlato (stanti i

⁹Sul punto si veda ANTONIA BALLOTTIN, FULVIO D'ORSI, Stress lavoro correlato. Dalla valutazione del rischio agli interventi correttivi, 2011, Epc editore;

RICCARDO DOMINICI, Valutazione e prevenzione dello Stress lavoro correlato. Modelli e strumenti operativi per intervenire sul disagio lavorativo, 2011, Franco Angeli editore.

¹⁰In tema di mobbing si è espressa a più riprese la Cassazione, nello specifico quella Civile Sez. Lav., 6 marzo 2006, n. 4774 ha significato che "È riconducibile al fenomeno del mobbing la condotta sistematica e protratta nel tempo, che concreta, per le sue caratteristiche vessatorie, una lesione dell'integrità fisica e la personalità morale del prestatore di lavoro, garantite dall'articolo 2087 del codice civile; tale illecito, che rappresenta una violazione dell'obbligo di sicurezza posta da questa norma generale a carico del datore di lavoro, si può realizzare con comportamenti materiali o provvedimenti del datore di lavoro indipendentemente dall'inadempimento di specifici obblighi contrattuali previsti dalla disciplina del rapporto di lavoro subordinato. La sussistenza della lesione del bene protetto e delle sue conseguenze dannose deve essere verificata considerando l'idoneità offensiva della condotta del datore di lavoro, che può essere dimostrata, per la sistematicità e durata dell'azione nel tempo, dalle sue caratteristiche oggettive di persecuzione e discriminazione, risultanti specialmente da una connotazione emulativa e pretestuosa, anche in assenza di una violazione di specifiche norme di tutela del lavoratore subordinato".

medesimi possibili rischi, soprattutto a livello psicologico) invero i due fenomeni sono differenziati dalla condotta di chi pone in essere il Mobbing: orizzontale o verticale (spesso si parla anche di Bossing). Inoltre il Mobbing è connotato dalla reiterazione temporale di comportamenti operati dal DL o dagli stessi lavoratori, atti ad escludere, emarginare, il soggetto cui tale atteggiamento è rivolto.

Sicchè è dato comprendere come la volontarietà d'azione appena descritta possa caratterizzare il mobbing ma non lo stress lavoro correlato, il quale prescinde da atteggiamenti ritorsivi, certamente vessatori nei confronti del prestatore di lavoro: esso infatti trova cittadinanza allorquando si presentino le fonti di rischio che si analizzeranno più in appresso.

Il mobbing è, senza ombra di smentita, diffuso nei luoghi di lavoro, tuttavia, allo stato, non v'è ancora una normativa *ad hoc* che ne indichi le modalità di valutazione, né le conseguenze nel caso in cui un lavoratore presenti regolare denuncia.

Sul punto la sentenza n. 3875/09 pronunciata dagli ermellini, definisce il mobbing come *"Una condotta del datore di lavoro o del superiore gerarchico, sistematica e protratta nel tempo, tenuta nei confronti del lavoratore nell'ambiente di lavoro, che si risolve in sistematici e reiterati comportamenti ostili che finiscono per assumere forme di prevaricazione o di persecuzione psicologica, da cui può conseguire la mortificazione morale e l'emarginazione del dipendente, con effetto lesivo del suo equilibrio psichico e del complesso della sua personalità"*.

Più d'uno, in ogni caso, sono i modelli riconosciuti onde poter verificare l'esistenza nonché l'insorgenza del mobbing in ambito lavorativo: il modello di Heinz Leymann definisce 4 fasi secondo cui il mobbing si concretizzerebbe: conflitto quotidiano; inizio del mobbing (la vittima viene attaccata dal punto di vista psicologico, delle relazioni sociali, della comunicazione, della professione e della salute); abusi (trasferimenti, richiami ingiustificati,

demansionamento); esclusione (la vittima si esclude dal mondo del lavoro o viene esclusa a causa di malattie psicosomatiche, sintomi ossessivi, dimissioni, prepensionamento o licenziamento).

Per contro, il metodo Ege (2002) stabilisce il verificarsi di 7 condizioni affinché si possa parlare di mobbing: ambiente (il conflitto deve verificarsi sul posto di lavoro); frequenza (il conflitto deve reiterarsi almeno alcune volte al mese; durata (il conflitto deve durare da almeno sei mesi); tipo di azioni (il conflitto deve comprendere diverse tipologie di attacco (isolamento sistematico, cambiamento delle mansioni, lesioni della reputazione professionale e privata, violenza o minacce); dislivello tra antagonisti (la vittima deve trovarsi in condizione di inferiorità); andamento a fasi successive (il conflitto deve essere sempre in crescendo e deve aver raggiunto la 2^a fase del modello di Leymann); intento persecutorio (il conflitto deve tendere alla provocazione di sofferenze che hanno lo scopo di indurre la vittima ad adottare un certo comportamento, ad esempio dare le dimissioni).

A chiusura del presente paragrafo e allo scopo di meglio esaminare le peculiarità dello Stress lavoro correlato, vale, altresì, distinguerlo dal fenomeno noto come Burn-Out¹¹ (oltre che dal già citato mobbing) concepito, per converso, come una reazione soggettiva agli accadimenti esterni cui ci si rivolge.

Giova, pertanto, elencare le cause che determinano con molta certezza l'insorgenza del Burnout: tra queste vi è il sovraccarico da lavoro, la mancanza di controllo sulle proprie attività, le ricompense e conferme insufficienti, assenza di equità, crollo del senso di appartenenza, conflitto di valori.

¹¹ Sicché il fenomeno del Burn-out è la conseguenza patologica di una componente di fattori di stress nonché di reazioni soggettive. Tali reazioni sono tipiche delle professioni rivolte all'ausilio di altre persone (medici, infermieri, avvocati, ...) e spingono il soggetto ad una eccessiva immedesimazione verso coloro i quali sono sottoposti all'attività professionale.

Ci si potrebbe chiedere, dunque, quali sono i sintomi che connotano il Burnout.

Ebbene, il lavoratore affetto da tale malattia presenta sintomi aspecifici come quelli relativi al nervosismo, irrequietezza, insonnia; sintomi somatici come l'insorgenza di patologie (es. ulcera, cefalea, disturbi cardiovascolari etc.); sintomi psicologici come la sussistenza di rabbia, risentimento, irritabilità, aggressività, alta resistenza a recarsi sul posto di lavoro, depressione, sensazione di fallimento, isolamento.

Di talchè, sembra opportuno significare che una alacre indagine aziendale volta ad appurare l'esistenza dei fenomeni sopra rappresentati in ambiente di lavoro, comporterà certamente un migliore rendimento "sul campo" da parte degli stessi lavoratori oltre che un benessere psicofisico degli stessi.

3. Fonti di rischio da Stress sul lavoro e sua valutazione.

di Manuela Natale

Le fonti di stress coincidono con quei fenomeni indicativi del disagio all'interno dell'ambiente lavorativo.¹²

I fattori di rischio più diffusi sono quelli che denotano una scarsa organizzazione lavorativa nonché uno scarso livello culturale; una incertezza nella determinazione dei ruoli aziendali in ordine alle potenziali possibilità di carriera professionale; una mancanza di autonomia nell'ambito della gestione delle responsabilità assegnate.

Altresì vi sono fonti di Stress che possono certamente sorgere come derivazione da orari di lavoro inappropriati, da carichi di

¹² Sul punto si vedano MARIO MAGNANI, VINCENZO MAJER, Rischio Stress lavoro- correlato, 2011, Raffaello Cortina editore; CINZIA FRASCHERI, Il rischio da Stress lavoro correlato, 2011, Lavoro edizioni; RICCARDO DOMINICI, Valutazione e prevenzione dello Stress lavoro correlato. Modelli e strumenti operativi per intervenire sul disagio lavorativo, 2011, Franco Angeli editore.

lavoro eccessivi, da carenze infrastrutturali dell'ambiente lavorativo in ordine alla scarsa illuminazione, temperature non idonee allo svolgimento della mansione lavorativa, spazi insufficienti, scarse condizioni igieniche oltre che da un'organizzazione del lavoro inadeguata rispetto alle competenze professionali acquisite.¹³

Benchè lo stress sia percepito a livello psicologico, esso può determinare squilibri sul lavoro nonché causare problemi fisici dei lavoratori.

A livello aziendale i sintomi si possono manifestare attraverso assenteismo, riduzione delle produttività, aumento dei casi di infortunio, incremento della percentuale di errori, problemi disciplinari, avvicendamento frequente del personale, aumento dei costi d'indennizzo o delle spese mediche.

Sotto il profilo della valutazione del rischio SLC il D.lgs. 81/08, uniformandosi alla definizione di "salute" fornita dall'OMS, rileva che oggetto della stessa sono " tutti i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, ivi compresi quelli riguardanti gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004.¹⁴

Al riguardo l'EU-OSHA ha creato un sistema di valutazione online, Oira, al fine di determinare tutti i rischi aziendali con molta facilità e celerità. Il software Oira sviluppato da EU-OSHA nel 2009, e in uso dal 2010, si basa su uno strumento olandese di valutazione del rischio noto come RI&E, che si è dimostrato molto efficace e ben utilizzato.

Il software UE-OSHA è un valido ausilio per le parti sociali settoriali (organizzazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori) e le autorità nazionali (ministeri, ispettorati del lavoro, istituti di SSL, ecc.) stante la messa a disposizione online di strumenti di

¹³ In relazione ai fattori o fonti di stress da lavoro si veda www.psicologiadellavoro.org

¹⁴ Cfr. D.lgs 81/08

valutazione dei rischi specifici per settore destinati alle piccole imprese.

Oira offre un approccio graduale al processo di valutazione del rischio, iniziando con l'individuazione dei rischi sul luogo di lavoro passando al processo di attuazione delle azioni preventive per terminare con il monitoraggio e la segnalazione dei rischi.¹⁵

Sicchè chi scrive può certamente affermare che nel processo oira sono presenti 5 fasi :

"1. Preparazione: in una certa misura OIRA permette alle aziende di adattare le valutazioni del rischio alle proprie specificità rispondendo ad alcune semplici domande;

2. Identificazione: si tratta di cercare le cose sul lavoro che hanno il potenziale di causare danni, e identificare chi può essere esposto al pericolo;

3. Valutazione: questa fase consiste nel dare priorità ai rischi individuati. La definizione delle priorità in seguito aiuta a decidere quali misure dovrebbero essere attuate prima;

4. Piano d'azione: lo strumento contribuirà a creare un piano d'azione e a decidere come eliminare o controllare i rischi;

5. Report: infine, vengono generati automaticamente un report e un piano d'azione che possono essere stampati e/o scaricati. "¹⁶

Tanto dovevo in punto di valutazione dei rischi aziendali rimessi per l'individuazione nei vari settori all'OIRA.

Ma vi è di più.

L' ISPEL, l'Istituto Superiore per la Prevenzione e la Sicurezza del Lavoro, aveva elaborato una proposta metodologica di valutazione dei rischi da stress correlato al lavoro, la quale si componeva di sei fasi relative alla:

1 Preparazione dell'organizzazione

¹⁵ Cfr EU- OSHA

¹⁶ Cfr. EU- OSHA

- 2 Identificazione dei fattori di rischio stress lavoro correlato
- 3 raccolta dati: valutazione oggettiva e soggettiva
- 4 Esplorare i problemi e sviluppare soluzioni
- 5 formalizzazione dei risultati nel documento di valutazione dei rischi: sviluppo ed implementazione dei piani di gestione
- 6 monitoraggio e revisione dei/I piani/o d'azione e valutazione della loro efficacia.

Dette fasi si proponevano di migliorare nonché monitorare gli aspetti legati alle problematiche di prevenzione dello Stress lavoro correlato soprattutto nell'ambito dei settori produttivi indicati nella tabella n. 3¹⁷ della valutazione e gestione dello stress ISPEL ai quali, peraltro, attraverso la fase n. 3, veniva somministrato il *questionario indicatore per la valutazione soggettiva dello stress lavoro-correlato (Metodologia ISPEL-HSE)*.

L'Istituto Superiore per la prevenzione e la Sicurezza del lavoro di cui si è detto, con l'art. 7 del Decreto Legge n. 78 del 31 maggio 2010 (convertito nella Legge n. 122 del 30 luglio 2010), veniva soppresso e, le relative funzioni, con decorrenza dal 31 maggio 2010, furono attribuite all'INAIL.

Dunque, in luogo della metodologia ISPEL-HSE la metodologia Inail può dirsi una sua integrazione scientificamente accolta, fondata su di un intento collaborativo il quale prevede il diretto coinvolgimento degli attori della Sicurezza sul lavoro: i lavoratori nonché tutte le figure della prevenzione.

“La metodologia sopra richiamata è in linea con il paradigma di gestione del rischio (risk management) applicato alla salute e

¹⁷ Sul punto si veda pag. 19 della Valutazione e gestione dello stress lavoro correlato ISPEL, maggio 2010, per cui nella tabella n. 3 rientravano dette attività: attività manifatturiere, costruzioni, commercio all'ingrosso e al dettaglio, trasporto e magazzinaggio, attività di servizi di alloggio e di ristorazione, servizi di informazione e comunicazione, attività immobiliari, attività professionali, scientifiche e tecniche, noleggio, agenzie di viaggio, servizio di supporto alle imprese, amministrazione pubblica e difesa, assicurazione sociale obbligatoria Istruzione, Sanità e assistenza sociale, attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento e altro.

sicurezza sul lavoro, ovvero offre un processo dinamico e continuo che, a partire dall'identificazione e misura/stima del rischio, identifica le risorse, le strategie e le azioni essenziali a correggerlo, governarlo e prevenirlo".¹⁸

Il percorso consta di quattro fasi principali, ognuna fondamentale per giungere ad una corretta identificazione e gestione del rischio da SLC: 1. fase propedeutica; 2. fase della valutazione preliminare; 3. fase della valutazione approfondita¹⁹; 4. fase di pianificazione degli interventi.

Al fine di dare un taglio anche pratico al presente lavoro, più in appresso si riporterà anche il questionario di prevenzione dal rischio SLC INAIL.

4. Valutazione del rischio con il metodo OIRA per SLC.

di Manuela Natale

Come già detto nella spiegata narrativa foriera degli aspetti più prettamente pratici che ivi si tratteranno, l'Agenzia europea per la salute e la sicurezza sul lavoro ha predisposto il software OIRA al fine di consentire ai datori di lavoro di meglio predisporre il loro DVR.

Per farlo, dunque, si rende *conditio sine qua non* il preliminare vaglio di quali e quanti siano i rischi connessi ad ogni singola realtà aziendale lavorativa giacchè ciò che correda un ben stilato DVR è proprio la suddetta valutazione.

¹⁸ Cfr La metodologia per la valutazione e gestione del rischio stress- lavoro correlato, manuale INAIL ad uso delle aziende in attuazione del D.lgs. 81/2008 e s.m.i., 2017, pag. 18.

¹⁹ Sul punto si richiama la figura n. 8, pag. 40 del manuale INAIL (per la valutazione dello SLC) in forza del quale aziende con più di 50 dipendenti è previsto l'espletamento del questionario strumento indicatore contestualmente ad un focus group di approfondimento così come per le aziende aventi tra 10 e 50 dipendenti. Diversamente per le aziende tra 6 e 9 dipendenti è previsto un focus group di valutazione, intervista semi-strutturata o questionario strumento indicatore senza dati socio demografici. Per le aziende sino a 5 dipendenti, invece, è prevista la mera riunione.

Per converso, un DVR che non sia previamente preceduto da un'accurata valutazione può considerarsi tamquam non esset dal punto di vista delle responsabilità penalmente e civilmente rilevanti.

OIRA, dunque, nella valutazione dei rischi appresta un valido ausilio a chi si accinge a redigere il DVR stanti gli strumenti settoriali forniti a disposizione delle micro e piccole imprese.

Giova sul punto chiarire che gli strumenti di cui trattasi sono fruibili gratuitamente e sono facilmente accessibili.

Onde poter accedere ad OIRA è necessario, dunque, registrarsi con un indirizzo mail valido oppure è consentita la fruizione di un periodo di prova.

Ogni individuo o organizzazione può scegliere tra gli strumenti disponibili quello che si confà al proprio paese, settore produttivo e azienda.

Tanto premesso, sembra opportuno, per piacere d'intento pratico, esemplificare quanto appena descritto.

All'uopo la scrivente prenderà in considerazione l'attività d'ufficio, aggiornata alla nuova versione del 18.03.2020, al fine di meglio predisporre l'indagine sul rischio da Stress Lavoro correlato nell'attività di cui trattasi.

Relativamente alla metodologia OIRA è dato comprendere, accedendo alla piattaforma, che nella fase di "Identificazione e valutazione" troviamo, tra le tante, anche quella dello stress.

Stante quanto disposto all'art. 28, comma 1 del Decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, nonché nell'Accordo europeo dell'8 ottobre 2004 sullo Stress lavoro correlato richiamati nel primo paragrafo, la Commissione Consultiva Permanente per la salute e la sicurezza sul lavoro ha elaborato le indicazioni metodologiche per la valutazione del rischio stress lavoro-correlato. La valutazione si articola in due fasi: una necessaria, (la valutazione preliminare) che consiste nella rilevazione di indicatori oggettivi e verificabili; l'altra

eventuale, (valutazione approfondita), da attivare nel caso in cui la valutazione preliminare riveli elementi di rischio da stress lavoro-correlato e le misure di correzione adottate a seguito della stessa, dal Datore di Lavoro.

All'uopo di seguito si riporta quanto predisposto dall'OIRA.

“Fase di valutazione preliminare dello stress: consiste nella rilevazione di indicatori oggettivi e verificabili, ove possibile numericamente apprezzabili, appartenenti quanto meno a tre distinte famiglie:

1. Eventi sentinella quali ad esempio: indici infortunistici; assenze per malattia; turnover; procedimenti e sanzioni e segnalazioni del medico competente; specifiche e frequenti lamentele formalizzate da parte dei lavoratori. I predetti eventi sono da valutarsi sulla base di parametri omogenei individuati internamente alla azienda (es. andamento nel tempo degli indici infortunistici rilevati in azienda).
2. Fattori di contenuto del lavoro quali ad esempio: ambiente di lavoro e attrezzature; carichi e ritmi di lavoro; orario di lavoro e turni; corrispondenza tra le competenze dei lavoratori e i requisiti professionali richiesti.
3. Fattori di contesto del lavoro quali ad esempio: ruolo nell'ambito dell'organizzazione, autonomia decisionale e controllo; conflitti interpersonali al lavoro; evoluzione e sviluppo di carriera; comunicazione (es. incertezza in ordine alle prestazioni richieste).”²⁰

Stante la camaleontica mutevolezza dei contorni che possono caratterizzare i fattori di rischio aziendali, si può senza ombra di smentita affermare che ove dalla valutazione preliminare non emergano elementi di rischio da SLC tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive, il DL sarà tenuto a darne conto nel Documento di Valutazione del Rischio (DVR) e a prevedere un piano di monitoraggio.

²⁰ Cfr. EU-OSHA, strumenti OIRA

Per converso, nel caso in cui si rilevino elementi di rischio da SLC tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive, si procede alla pianificazione nonché all'adozione degli opportuni interventi correttivi (a titolo esemplificativo si riportano gli interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi, etc).

5 Questionario pratico SLC INAIL.

di Manuela Natale

Si intende concludere il presente lavoro volgendo lo sguardo al lavoratore, a ciò che egli prova all'interno della realtà lavorativa.

E' proprio per l'importanza che si intende attribuire al prestatore di lavoro che si ritiene di dare anche un taglio pratico alla suesposta narrativa raccogliendo le domande in seno alle Linee Guida INAIL del 2017 onde poter fornire una migliore ricostruzione in punto di metodologia preventiva SLC.

APPENDICE 3A - IL QUESTIONARIO STRUMENTO INDICATORE**Dati socio-demografici**

A. Genere:

☐ M ☐ F

B. Età:

☐ Fino a 30 anni ☐ Da 31 a 50 anni ☐ 51 anni e oltre

C. Nazionalità:

☐ Italiana ☐ non Italiana

D. Tipologia contrattuale:

☐ Tempo indeterminato ☐ Tempo determinato ☐ Collaborazione☐ Contratto di lavoro somministrato ☐ Altro

Per favore legga con attenzione le seguenti affermazioni relative al Suo lavoro negli ultimi 6 mesi, ed indichi quanto frequentemente le ha vissute utilizzando la scala sotto riportata.

La metodologia per la valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato

		Mai	Raramente	Qualche volta	Spesso	Sempre
1.	Ho chiaro cosa ci si aspetta da me al lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Posso decidere quando fare una pausa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Le richieste di lavoro che mi vengono fatte da varie persone/uffici sono difficili da combinare fra loro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	So come svolgere il mio lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Sono soggetto a molestie personali sotto forma di parole o comportamenti scortesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Ho scadenze irraggiungibili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Se il lavoro diventa difficile, posso contare sull'aiuto dei miei colleghi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Ricevo informazioni di supporto che mi aiutano nel lavoro che svolgo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Devo lavorare molto intensamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Ho voce in capitolo nel decidere la velocità con la quale svolgere il mio lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Ho chiari i miei compiti e le mie responsabilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Devo trascurare alcuni compiti perché ho troppo da fare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Mi sono chiari gli obiettivi e i traguardi del mio reparto/ufficio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	Ci sono attriti o conflitti fra i colleghi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	Ho libertà di scelta nel decidere come svolgere il mio lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	Non ho la possibilità di prendere sufficienti pause	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	Capisco in che modo il mio lavoro si inserisce negli obiettivi generali dell'organizzazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	Ricevo pressioni per lavorare oltre l'orario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	Ho libertà di scelta nel decidere cosa fare al lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	Devo svolgere il mio lavoro molto velocemente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	Al lavoro sono soggetto a prepotenze e vessazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.	Ho scadenze temporali impossibili da rispettare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.	Posso fare affidamento sul mio capo nel caso avessi problemi di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La metodologia per la valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato

		Fortemente in disaccordo	Disaccordo	Né d'accordo Né disaccordo	D'accordo	Fortemente in accordo
24.	I colleghi mi danno l'aiuto e il supporto di cui ho bisogno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25.	Ho voce in capitolo su come svolgere il mio lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26.	Ho sufficienti opportunità di chiedere spiegazioni ai dirigenti sui cambiamenti relativi al lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27.	Al lavoro i miei colleghi mi dimostrano il rispetto che merito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28.	Il personale viene sempre consultato in merito ai cambiamenti nel lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29.	Se qualcosa al lavoro mi ha disturbato o infastidito posso parlarne con il mio capo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30.	Il mio orario di lavoro può essere flessibile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31.	I colleghi sono disponibili ad ascoltare i miei problemi di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32.	Quando ci sono dei cambiamenti al lavoro, mi è chiaro che effetto avranno in pratica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33.	Sono supportato in lavori emotivamente impegnativi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34.	Le relazioni sul luogo di lavoro sono tese	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35.	Il mio capo mi incoraggia nel lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Stress Lavoro Correlato nell'ambito dell'emergenza epidemiologica COVID-19: tra operatori sanitari e smart-working.

di Manuela Natale

A seguito dell'emergenza epidemiologica che ha investito non solo l'Italia, ma tutti i Paesi nel mondo, si è resa necessaria l'analisi dello stress lavoro correlato in relazione al COVID-19.

Il momento più nevralgico riconducibile allo SLC, in questo moderno scenario assolutamente imprevedibile e non altrimenti

immaginabile, è dato dall'impatto che il virus *de quo* ha avuto sulle abitudini nonché sugli stili di vita lavorativi della popolazione mondiale, del resto mai nessuno avrebbe potuto credere che potesse sopraggiungere la necessità del distanziamento sociale nonché la chiusura di attività produttive non essenziali²¹ onde poter debellare il virus in atto.

Ebbene, se da un lato, per poter prevenire la diffusione del COVID-19 sono state poste in essere importanti misure di prevenzione, d'altro verso è innegabile che detti interventi di contrasto, sebbene volti a tutelare la salute umana come diritto fondamentale²², abbiano condotto ad insolite e sconosciute abitudini di vita, conducendo soprattutto i lavoratori a stress nonché a malessere dovuti ad una nuova gestione dell'attività lavorativa causata proprio dal virus in parola.

Non v'è chi non veda, dunque, che il quadro narrato richiama la pregnanza della definizione stessa di "salute" operata dall'Oms al fine di tutelare il prestatore di lavoro: essa coincide con lo *"stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o infermità"*, definizione peraltro mutuata dal D.Lgs 81/08.

Ma vi è di più.

L'assunto che qui si richiama come *dictum* indiscusso quale usbergo della garanzia dei lavoratori, nell'ambito della Sicurezza nei luoghi di lavoro, è il disposto normativo ex art. 2087²³ del codice civile il quale espressamente conduce lo sguardo alla integrità della personalità fisica e morale del prestatore di lavoro.

Sicchè è palese che il legislatore abbia preferito non ipotecare la salute ed il benessere del lavoratore considerando anche ai rischi

²¹ DL. 25 marzo 2020, n. 19 entrato in vigore il 26.03.2020

²² Art. 32 Cost.

²³ Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 2087 c.c. "L'imprenditore è tenuto ad adottare nell'esercizio dell'impresa le misure che, secondo la particolarità del lavoro, l'esperienza e la tecnica, sono necessarie a tutelare l'integrità fisica e la personalità morale dei prestatori di lavoro".

psicosociali legati maggiormente ad aspetti meramente organizzativi e/o di gestione del lavoro, e relativi contesti sociali, i quali, per quanto d'interesse, possono condurre all'emergenza di stress lavoro correlato.

Ciò posto, una concreta gestione di tali rischi, anche e soprattutto alla luce del dettato del T.U. in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, in condizioni di normalità, garantisce il miglioramento delle condizioni lavorative e del benessere organizzativo.

Argomentando, dunque, sul COVID-19, è stato provato²⁴ che il rischio biologico cui porta detto virus è elevato negli ambienti lavorativi tanto quanto il rischio da SLC, quest'ultimo, lo si ribadisce, viene avvertito grazie a fattori sentinella quali carenza di personale in dati periodi d'esercizio di competenza di attività lavorative, potenziali episodi di aggressioni verbale e/o fisica etc...

Detti fattori, nell'emergenza sanitaria determinano il rafforzamento di rischi specifici che rendono necessari interventi volti al supporto individuale nonché al sostegno psicologico dei lavoratori esposti.

L'ermeneutica dell'affermazione appena riscontrata deve essere svolta, in ogni caso, tenendo in stretta considerazione il livello di rischio dell'ambiente lavorativo.

Nell'ambito sanitario, infatti, lo stress riecheggia come un dogma tanto da dover spezzare le reni del rischio SLC adeguando i cambiamenti organizzativi intervenuti a causa del COVID-19, i cambiamenti relazionali, ambientali e psicologici nonché della vita privata dei sanitari con la costituzione ed implementazione di un supporto al benessere psico-fisico mediante procedure di ausilio psicosociale.

Tanto è stato attuato mediante una intesa di concerto tra l'INAIL e CNOP al fine di supportare gli operatori sanitari

²⁴ Sul punto si vedano indagini EU-OSHA

nell'ambito psicosociale. Sul punto giova sottolineare che è stato stilato un pamphlet dal Consiglio Nazionale Ordine Psicologi unitamente all'INAIL proprio in ordine alla *"Gestione dello stress e prevenzione del burnout negli operatori sanitari nell'emergenza COVID-19"*.²⁵

In appresso si riportano gli elementi salienti degli *"Aspetti metodologici della procedura di supporto psicosociale negli operatori sanitari"* descritti dal Pamphlet 2020 richiamato.

- "1 CONTATTO DIRETTO;
- 2 REPERIBILITÀ DEL SERVIZIO IN AMPIE FASCE;
- 3 SCHEDA DI TRIAGE PSICOLOGICO;
- 4 RACCOLTA E CONDIVISIONE DELLE SCHEDE DI TRIAGE PSICOLOGICO;
- 5 MONITORAGGIO DEI CASI CRITICI;
- 6 MOMENTI DI DEFUSING E CONFRONTO;
- 7 DEFINIZIONE DI REFERENTI TERRITORIALI.

Quanto appena argomentato, dunque, enuclea le specifiche problematiche legate allo stress da lavoro ed alla prevenzione del burnout nell'ambito degli ambienti sanitari.

Questi ultimi, tuttavia, non sono gli unici luoghi di lavoro nei quali si riscontra di recente un alto tasso di rischio connesso allo stress lavoro correlato da COVID-19.

Infatti, anche per il lavoro da remoto, svolto per tramite dello *smart working* il problema risulta avere una importanza di non poco momento.

A seguito dell'emergenza sanitaria da Sars-Cov-2 molteplici prestatori di lavoro sono stati sollecitati dai datori ad affrontare inaspettate modalità organizzative lavorando, di frequente, nella propria abitazione.

La circostanza appena descritta non esonera il datore di lavoro dagli obblighi impostigli in ordine alla sicurezza e alla salute

²⁵ Cfr. Pamphlet CNOP ed INAIL in ordine alla *"Gestione dello stress e prevenzione del burnout negli operatori sanitari nell'emergenza COVID-19"*.

dei dipendenti: sul datore grava, infatti, il dovere di informare e formare i lavoratori su tutti i rischi correlati al telelavoro²⁶ ed allo smart working.

Sul punto, l'EU-OSHA ha reso disponibile "una banca dati di strumenti pratici e orientamenti" sul tema del telelavoro proveniente da diversi Paesi nonché da varie pubblicazioni internazionali.

A titolo esemplificativo, dall'Australia, sulla scorta di quanto indicato dalla "Comcare"²⁷, sono sopraggiunti poderosi documenti relativi al "Working from home checklist"²⁸. Sicchè si è a citare la checklist stilata onde preservare il benessere mentale dei lavoratori:

- *"Set up your workstation and establish boundaries around your work hours with your partner, children and/or house mates.*
- *Schedule regular meetings and catch ups with your manager, team and clients to help you maintain ongoing contact and foster positive working relationships.*
- *Stay connected via phone, email and/or online (via your organisation's videoconferencing, instant messaging platforms, etc) to keep you across latest developments with work, your team and organisation.*

²⁶ Il telelavoro è la tendenza crescente per le persone a lavorare lontano dal l'ufficio utilizzando le tecnologie dell'informazione. Telelavoro significa spostare il lavoro ed utilizzare, a tal fine, telefoni, computer collegati a Internet e altri strumenti. Il telelavoro può includere il lavoro da casa. Sul punto si veda quanto prescritto dall'EU-OSHA in tema di telelavoro al seguente link: https://osha.europa.eu/it/themes/musculoskeletal-disorders/practical-tools-musculoskeletal-disorders?f%5B0%5D=field_hazards%3A4985&page=1

²⁷ Comcare è l'autorità nazionale australiana per la salute e la sicurezza sul lavoro: [comcare.gov.au/coronavirus](https://www.comcare.gov.au/coronavirus)

²⁸ In punto di salute mentale durante lo svolgimento del lavoro da casa si richiama il link seguente: <https://www.comcare.gov.au/about/forms-publications/documents/publications/safety/working-from-home-checklist.pdf>

- *Use outdoor spaces where possible when you take breaks and try to incorporate some exercise or other activity as part of your working day.*
- *Play music or listen to the radio to create a harmonious working environment.*
- *Identify any potential distractions and put strategies in place to minimise them, for example separating your workstation from the rest of the house.* ²⁹

Da ultimo s'intende riportare quanto elaborato dall'ILO³⁰, l'Organizzazione Internazionale del lavoro.

In ordine agli aspetti propulsivi per un corretto svolgimento del telelavoro, l'articolo " *Keys for effective teleworking during the COVID-19 pandemic*"³¹, promosso dall'ILO, segnala che alla luce dell'evidente rischio di isolamento sociale connesso al telelavoro a tempo pieno è indispensabile supportare i telelavoratori consentendo loro di rimanere in contatto con i colleghi, preposti e datore di lavoro.

Altresì, per quanto concerne la "chiarezza di aspettative e risultati" il documento citato³² indica che "tutte le parti devono essere chiare sui risultati che i telelavoratori dovrebbero raggiungere, le loro condizioni di lavoro, le ore in cui possono essere contattati. Ad esempio, è essenziale stabilire regole di base chiare su quando i lavoratori sono o non sono disponibili per il lavoro e rispettare tali regole".

²⁹Cfr.:

<https://www.comcare.gov.au/about/formspublications/documents/publications/safety/working-from-home-checklist.pdf>

³⁰ International Labour Organization

³¹ All'uopo si riporta il seguente link: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_739879/lang--en/index.htm

³² " *Keys for effective teleworking during the COVID-19 pandemic*"

7. Lo stress lavoro correlato e valutazioni in tempi di Covid-19.

di Alessandra Di Berardino

Secondo numerose ricerche lo stress lavoro – correlato è una problematica che interessa almeno un lavoratore su quattro e rappresenta più del 50% delle assenze per malattie (dati EU – OSHA, 2014), la seconda malattia professionale più diffusa dopo il mal di schiena. L'European Agency for Safety and Health at Work, evidenzia che il 22% dei lavoratori, in particolare le donne, si ammala di stress e che il 50-60% delle assenze sono dovute a fattori stressanti, con una spesa sociale che si aggira sui 20 miliardi di euro all'anno.

E' importante considerare che lo stress legato all'attività lavorativa può essere attribuito a:

- rischi psicosociali riguardanti aspetti organizzativi,
- trasformazioni del lavoro che comportano competenze e aggiornamenti continui,
- caratteristiche del lavoro (orari, ruolo, mansioni, turnazione),
- precarietà
- pressioni lavorative
- richieste legate alla vita familiare.

Lo stress è una richiesta dell'ambiente, che mette alla prova le capacità di risposta e di adattamento della persona, chiamate "strategie di coping", cioè particolari meccanismi di difesa che consentono al soggetto di "far fronte", "tener testa" e fronteggiare eventi considerati difficili o comunque superiori alle proprie capacità (Lazarus e Folkman 1987).

Tali pressioni a breve termine possono considerarsi adattive e costituiscono il concetto di "stress positivo o eustress" (Selye, 1974) che comporta un aumento delle abilità di coping; tuttavia se le richieste sono eccessive e prolungate, nel tempo, diventano dannose per l'organismo e diventano "stress negativo o distress",

che al contrario mina le capacità di coping determinando, in particolare la Sindrome Generale di Adattamento (SGA).

L'essere soggetto o meno allo stress dipende dalle caratteristiche individuali della persona e dal momento di vita che attraversa, in particolare dalla capacità di rispondere in maniera "sana" alle situazioni a cui va incontro e del riuscire a recuperare uno stato di "normalità" dopo un evento stressante, sviluppando la resilienza.

Lo stress lavoro correlato (SLC) può quindi considerarsi una condizione accompagnata da reazioni fisiche ed emotive dannose come conseguenza del gap fra richieste lavorative e risorse del lavoratore, per cui insorge la sensazione individuale di non essere in grado di rispondere a tali richieste o non essere all'altezza delle aspettative.

Molte malattie, professionali e non, possono ritenersi strettamente connesse alle condizioni di stress lavorativo, il quale se eccessivamente intenso o cronico è in grado di causare importanti disregolazioni a livello psico-fisiologico (Karasek, 2006; Siegrist e Theorell, 2006). Queste disregolazioni attivano diverse secrezioni ormonali che sono alla base dell'abbassamento delle difese immunitarie, rendendo la persona più vulnerabile alle malattie ed in ultima analisi contribuendo all'aumento dell'assenteismo e alla riduzione della produttività (Gabassi, 2004).

Lo stress non è una malattia, ma un'esposizione prolungata ad esso può ridurre l'efficienza nel lavoro e può causare malattie; tra i fattori che influenzano lo stato di salute, lo stress lavoro correlato che si cronicizza può cristallizzarsi in una sindrome da "esaurimento emotivo" come nel caso del "Burnout", recentemente riclassificato dall'OMS (2019) come "fenomeno professionale" incluso nella revisione della classificazione internazionale delle malattie – "International Classification of Diseases" (ICD-11), caratterizzato dai seguenti sintomi:

- totale mancanza di energie,

- distanza mentale dal proprio lavoro
- ridotta efficacia professionale.

Mentre al fine di inquadrare correttamente lo SLC, esso va distinto dalle vessazioni o forme di violenze/molestie psicologiche sul posto di lavoro, ascrivibili al "mobbing", comportamenti aggressivi (calunnie, maltrattamenti, offese, minacce) esercitati da parte di colleghi o superiori (i "mobber") in modo ripetitivo e protratti nel tempo per un periodo di almeno 6 mesi, il cui scopo è sempre distruttivo: eliminare una persona divenuta in qualche modo "scomoda", inducendola alle dimissioni volontarie o provocandone un motivato licenziamento (H. Ege, 2016). In seguito a tali comportamenti la vittima (il "mobbizzato") si ritrova in una condizione di estremo malessere che, progressivamente, si ripercuote negativamente sul suo equilibrio psico-fisico provocando disturbi di adattamento, disturbi post traumatici da stress, disturbi d'ansia generalizzata, ecc.

In merito allo stress post-traumatico, invece, va fatta una precisazione in quanto l'SLC non è associato a singoli eventi dotati di intenzionalità specifica, ma include fenomeni che possono creare rischi per la sicurezza e la salute quando prolungati nel tempo (P. Cendon, 2011).

Tra le problematiche più comuni e delicate legate all'argomento SLC c'è quella della valutazione, che pur essendo obbligatoria non sempre viene eseguita nella maniera ottimale. Recenti esperienze sul territorio italiano (laboratorio FIASO per il benessere organizzativo, 2015) hanno evidenziato come gli interventi sullo stress, oltre ad aumentare il benessere dei lavoratori, migliorino la produttività e contribuiscano a diminuire le assenze per malattia, generando un risparmio significativo per l'azienda.

Ciò nonostante a fronte delle evidenze e di alcune iniziative "pionieristiche", la normativa italiana rimane ancora piuttosto approssimativa: sebbene sia obbligatorio inserire una valutazione

dello stress lavorativo nel “Documento di Valutazione dei rischi” DVR (D.Lgs 81/2008) e l’Istituto Nazionale per l’Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (INAIL) raccomandi di effettuare la valutazione della percezione soggettiva del rischio stress lavoro-correlato già a completamento della fase preliminare, il problema rimane spesso sottovalutato.

In linea generale, una buona valutazione deve considerare tre diversi punti di vista:

1. Quello del lavoratore
2. Quello dell’azienda
3. Quello dell’analista del comportamento (medico del lavoro, psicologo, responsabile per il lavoro e la sicurezza) in grado di tener conto delle richieste di entrambe le parti.

Tra gli strumenti più validi, riportiamo in primo luogo alcuni questionari self-report, somministrabili dagli psicologi:

- C.O.P.E. NVI “Coping Orientation to the problems experienced”(Carver et. al, 1989 adattamento italiano di Sica et al, 2008) che misura gli stili di coping ovvero modalità che comportano reazioni flessibili e mutevoli a eventi di vita quotidiani stressanti (Eckenrode, 1991). Comprende cinque grandi dimensioni indipendenti: Sostegno sociale, Strategie di evitamento, Attitudine positiva, Orientamento al problema e Orientamento trascendente.

- C.I.S.S. “Coping for stressful situation” (Endler & Parker, 1990; adattamento Italiano di Pedrabissi e Santinello, 1994), valuta le abilità comportamentali personali di gestione delle situazioni stressanti.

- NAQ “Negative Acts Questionnaire” (Einarsen e Raknes, 1997;2006; adattamento italiano di Balducci, 2010) che indaga gli atti ostili orientati sulla persona, sul lavoro svolto e l’isolamento sociale.

Apprezzabile la recente validazione della Check-list, prevista dalla metodologia Inail per la valutazione e gestione del rischio stress lavoro-correlato, pubblicata sulla nota rivista “Frontiers”

anche se tale valutazione si traduce quasi sempre a degli indicatori generici e costrutti SLC, più legati all'analisi del contesto lavorativo che ai problemi reali del lavoratore.

Bisogna considerare che, oggi più che mai, nel panorama aziendale si sta consolidando un nuovo paradigma, basato sulla promozione della salute organizzativa, che non implica solo la valutazione dei rischi psicosociali e del clima organizzativo ma anche intervenire sui fattori di rischio e criticità che possono tradursi in manifestazioni di malessere da parte del personale.

Sottolineiamo quindi che la misurazione della percezione dello stress lavoro correlato non può essere effettuata unicamente dalla somministrazione di questionari in quanto risulterebbe inaffidabile e incompleta, e andrebbe necessariamente integrata con:

- "Colloqui individuali" di approfondimento condotti da uno psicoterapeuta per approfondire le criticità emerse.
- "Focus group" intervista di gruppo condotta da uno psicologo su specifici argomenti, volta a far emergere specifici contenuti.
- "Procedure di Audit" ovvero di "ascolto" mediante la predisposizione di check list volte a raccogliere specifici dati e informazioni, dal processo di analisi della realtà aziendale si procede con la valutazione dei parametri audit e dei risultati ottenuti, attraverso l'elaborazione statistica ed eventuale piano di miglioramento con le misure da adottare.

Una seria valutazione dello SLC richiede quindi un adeguato impegno di tempo e risorse, ed andrebbe svolta e approfondita da professionisti psicologi, specializzati preferibilmente in psicoterapia cognitivo comportamentale CBT, approccio "evidence based" (Stanley 2003) (che consente di svolgere misurazioni scientifiche mediante l'uso di strumenti psicodiagnostici quantificabili), o psicologi del lavoro di comprovata esperienza, opportunamente

formati nel settore. Il vasto panorama della terapia cognitivo comportamentale include anche l'ABA analisi comportamentale applicata nei contesti aziendali dagli anni 80' ad oggi ha dato vita a diverse aree applicative nel campo della sicurezza, della formazione e delle prestazioni. Quale l'"Organizational Behavior Management" che applica i principi comportamentali nel mondo delle organizzazioni, il "Performance Management" che aiuta le organizzazioni a raggiungere risultati prestabiliti, valorizzando le risorse umane.

Promuovere la salute organizzativa significa considerare gli effetti legati alla salute mentale, oggi più che mai, trovandoci in una condizione di emergenza mondiale bisogna necessariamente investire sulla prevenzione mentale, in quanto le conseguenze della quarantena spesso continuano a sortire effetti per diversi giorni, mesi e talvolta anni dopo la fine dell'isolamento (Bai et al. 2004), con livelli di intensità che variano a seconda della presenza di problemi economici.

8. L'importanza della prevenzione dello stress in tempo di Covid 19.

di Alessandra Di Berardino

Lo stato di pandemia che stiamo vivendo in questo periodo può considerarsi la prima maxiemergenza sanitaria mondiale che interessa in primo luogo la salute mentale. Durante la "quarantena" la minaccia del contagio e l'assenza del supporto sociale sono stati importanti fonti di stress, ed hanno causato una vasta gamma di emozioni che, oltre alla paura ed al senso di solitudine, hanno incluso noia, senso di estraneità e negazione.

Se in un primo momento queste emozioni hanno avuto la funzione di mantenere un certo distacco da quello che stava accadendo e proteggerci dall'impatto iniziale, ora, nella fase "post acuta", sono disfunzionali. Abbiamo difficoltà a recuperare uno stato di calma e serenità e abbiamo bisogno di interrogarci su

quanto è successo, di individuare delle spiegazioni, dare un senso, un significato plausibile a tutto ciò che abbiamo vissuto. In questo modo si impegnano molte delle risorse psicologiche disponibili e lo stress accumulato impedisce di fronteggiare quello quotidiano, continuando ad avere un impatto importante sulla salute. Specialmente in questo momento di ripresa della normalità, l'assenza di progettualità diventa un ulteriore "stressor", alla base di reazioni ansiogene e preoccupazioni.

La risposta di stress, infatti, determina una rottura dell'equilibrio omeostatico dell'organismo che per fronteggiare le sollecitazioni "stressor" ambientali e i relativi cambiamenti, è costretto ad aumentare l'attività dei mediatori chimici (adrenalina, cortisolo) situati in organi e apparati differenti, che oltre a causare reazioni somatiche come mal di testa, disturbi gastro intestinali ed insonnia, alla lunga causano infiammazioni croniche e danni tissutali, alla base delle più importanti patologie.

E' importante quindi sostenere e accompagnare queste fasi psicologiche attraverso interventi di supporto psicologico, in tal senso, associazioni di volontariato, privato sociale, Asl di appartenenza ed alcune aziende più sensibili alla salute psicologica hanno attivato dei servizi online, linee telefoniche gestite da psicologi, che effettuano interventi di psicoeducazione, allo scopo di orientare gli utenti su come poter attivare le proprie risorse interiori nel "qui e ora" e sviluppare la resilienza, cercando di normalizzare le emozioni provate, anche le più difficili.

Si riporta, a titolo d'esempio quanto realizzato nel territorio abruzzese dall'associazione Aimy "Associazione Italiana di Mindfulness Yoga" che ha dato vita al progetto concretizzatosi in un "numero verde", quale linea di supporto psicologico rivolto tutti i soggetti colpiti da covid 19. Grazie ad uno staff di psicologi psicoterapeuti "CBT" cognitivo comportamentali, dotati di competenza in materia di psicologia dell'emergenza e di patologie

da stress, tale associazione ha svolto una importante azione di sostegno psicologico.

Gli interventi eseguiti fino ad oggi dall'Associazione in parola hanno previsto la psicoeducazione per il 94% dei casi e la pratica di Mindfulness al 70% dei soggetti. Gli utenti che hanno contattato il servizio sono stati prevalentemente donne al 68,42 % con età media di 57 anni. I dati clinici prevedono che il 68 % ha problemi di ansia, quasi la metà dei soggetti presenta disturbi del sonno associati all'ansia, seguiti dalla paura di contaminazione e dagli attacchi di panico.

9. La prevenzione primaria dello stress in tempi di Covid-19: la Mindfulness.

di Alessandra Di Berardino

La prevenzione primaria ha il suo campo d'azione sul soggetto sano e si propone di mantenere le condizioni di benessere e di evitare la comparsa di malattie. Diffondere la prevenzione primaria, a tutti i livelli, mediante campagne di sensibilizzazione e l'implementazione di buone pratiche, consente di promuovere la salute anche negli ambienti di lavoro e in azienda, al fine di individuare i sintomi di stress, prevenire le assenze per malattia, apportando una sensibile e vantaggiosa riduzione di costi e un miglioramento del clima e della qualità del lavoro.

Numerosi studi pubblicati in questi giorni (Brooks, Webster et al., 2020) in linea con la casistica analizzata dalla predetta associazione abruzzese, dimostrano la presenza nella popolazione di aspetti ansiogeni, depressivi, disturbi del sonno e irritabilità ovvero sintomi di natura post traumatica e sintomatologia ansiosa, che possono sfociare in: attacchi di panico, ansia generalizzata e ipocondria. C'è quindi bisogno di dare un significato e rielaborare questo tempo vissuto durante il lockdown, verbalizzando le nostre paure, incertezze e timori, per questo è importante fornire un

supporto esterno adeguato, mediante interventi psicologici di sostegno.

In tal senso il periodo di assenza protratta dal lavoro, in una chiave di lettura positiva, può diventare un'opportunità di recupero per il lavoratore, di mettere in campo "strategie di coping positive", che di fatto attivano e promuovono le risorse interiori. Queste strategie consistono nel promuovere le relazioni interpersonali o intraprendere un percorso psicologico a distanza, fare attività che aiutano a rilassarci e a staccare la spina.

In tal senso la Mindfulness, pratica basata sulla consapevolezza, che nel campo psicologico ha raccolto numerose prove di efficacia, è in grado di aumentare la resilienza e di migliorare la regolazione delle emozioni, cioè di velocizzare i tempi di recupero ed agire sui fattori interni che determinano lo stress.

Questo atteggiamento permette di gestire lo stress e il rimuginio dettato dalle preoccupazioni, consentendo di prendere le distanze da tutti i pensieri e le emozioni negative che si attivano automaticamente nelle situazioni difficili come quella che stiamo vivendo e che conducono nel ciclo dello stress potenziando il sistema immunitario ed incoraggiando un nuovo "approccio alla vita", più consapevole e libero dalla sofferenza.

Anche in questo caso si può citare un'importante esperienza abruzzese: il CPC "Centro di Psicologia Clinica" scuola di specializzazione cognitivo comportamentale ed ODF Organizzazione di Formazione riconosciuta dalla Regione Abruzzo, ha messo a punto un protocollo d'intervento rivolto a realtà organizzative aziendali e sanitarie, estendibile all'intera comunità.

Il protocollo del CPC ha una forte connotazione esperienziale e aiuta a ripristinare uno stato di benessere psicofisico con l'obiettivo di facilitare la ripresa consapevole delle attività quotidiane potenziando le risorse di coping, favorendo processi di consapevolezza e aumento dell'autocontrollo.

Si sintetizza in tre fasi che integrano la Mindfulness alla "telemedicina" ovvero al sostegno psicologico online, consentendo di mantenere un buon rapporto tra costi, tempi e benefici ed intervenire proprio sulle variabili individuali sopra evidenziate. Inoltre utilizza tecniche quali il defusing e debriefing, tratte dal "CISM" "Critical Incident Stress Management" programma globale di gestione dello stress negli incidenti critici" (J. Mitchell) che consentono di integrare l'esperienza vissuta in reti neurali ecologiche e adattive.

10. La prevenzione secondaria in tempo di Covid 19: interventi di elaborazione del trauma.

di Alessandra Di Berardino.

La situazione di pandemia da coronavirus SAR-CoV-2 (COVID-19) (WHO, 2020) e la conseguente emergenza sanitaria hanno determinato un significativo impatto sulle abitudini e sugli stili di vita delle persone.

Basti pensare alle restrizioni della libertà personale, al distanziamento sociale che hanno di fatto aumentato la vulnerabilità percepita e agito negativamente sull'autostima, sulla percezione delle risorse e delle competenze personali. Infatti, le assenze prolungate dal lavoro, l'inattività, l'isolamento sociale ed emotivo possono essere considerati come dei potenziali fattori di rischio e dei "trigger" ovvero degli elementi in grado di aumentare la fragilità interiore e sviluppare disturbi post traumatici da stress, disturbi d'ansia, attacchi di panico riguardanti le paure da contagio e gli stati depressivi.

Di fatto si possono presentare delle conseguenze psicologiche a breve, medio e lungo termine su soggetti vulnerabili, provocando (Wang. 2020):

- comportamenti compulsivi di controllo legati alla paura del contagio;

- manifestazioni aggressive nei confronti di colleghi e familiari,
- rabbia e aumento di atteggiamenti violenti verbali o fisici,
- consumo di sostanze psicoattive o psicofarmaci,
- evitamenti, dettati da reazioni d'ansia generalizzata, che implicano evitare di uscire, di andare al supermercato, di frequentare persone, così come di andare a lavoro aumentando il periodo di assenza dal posto di lavoro e limitando di fatto il recupero funzionale e psicologico.

Per questo è importante effettuare una diagnosi precoce in modo da agire tempestivamente ed evitare cronicizzazioni e comorbilità psichiatriche, interventi psicologici preventivi intervengono sui "prodromi" ovvero sui primi segnali da stress post-traumatico: ansia, umore depresso, flashback, difficoltà nel controllare le emozioni, disturbi del sonno, difficoltà di concentrazione e memoria, mancanza di energia, aumento della reattività con conseguente irritabilità e irrequietezza, e i succitati evitamenti che comportano reazioni di isolamento e chiusura.

Questo periodo legato alla presenza del virus, può considerarsi, quindi, un evento potenzialmente traumatico che riguarda tutta la popolazione, dagli operatori socio sanitari, al personale delle forze dell'ordine, a chi ha perso familiari e amici, a chi è sopravvissuto al contagio.

Già nel 1981 Taylor, Frazer, 1981 hanno sintetizzato chi a seguito di un evento traumatico necessita di interventi psicologici effettuando la seguente categorizzazione:

- Vittime di I° tipo: chi ha subito direttamente l'evento critico, in questo caso chi si è contagiato da Cod-19 e ha subito la minaccia di morte improvvisa.
- Vittime di II° tipo: I parenti e familiari stretti dei defunti o dei superstiti, che non hanno potuto prendersi cura dei propri cari e congedarli con un consono funerale.

- Vittime di III° tipo: i soccorritori, personale sanitario, medici, infermieri, operatori dell'emergenza impiegati in prima linea nella lotta contro il virus, che oltre ai ritmi di lavoro forsennati sono stati a contatto con i morti da covid.

- Vittime di IV° tipo: tutti noi, l'intera comunità di appartenenza, città, regioni, fino ad includere la nazione globale.

- Vittime di V° tipo: chi potrebbe sviluppare dei disturbi psichici a seguito di vulnerabilità pregresse.

- Vittime di VI° tipo: chi poteva essere coinvolto in qualche modo nell'evento critico, quindi nel contagio da cod-19, ed entrare a far parte della prima categoria o chi è coinvolto indirettamente, per traumatizzazione vicaria in seguito ad esposizioni prolungate.

Fra gli interventi di elaborazione del trauma, ricordiamo la terapia cognitivo comportamentale, la Trauma-Focused Cognitive Behavioral Therapy (TF-CBT) e l'EMDR dall'inglese "Eye Movement Desensitization and Reprocessing" considerato come approccio elettivo per il disturbo post-traumatico da stress.

L'EMDR di fatto depotenzia gli eventi traumatici con la "T" maiuscola, come lutti improvvisi, contagi da virus accompagnati dalla paura di morire e/o da ospedalizzazione e traumi con la "t" minuscola, quali perdite economiche o di lavoro, problematiche relazionali, consentendo di rielaborare le informazioni, le emozioni e le sensazioni mediante i movimenti bilaterali oculari, e di agire anche a livello preventivo allo scopo di evitare un sovraccarico di stress.

BIBLIOGRAFIA

Balducci, C., Fraccaroli, F. e Schaufeli, W. B. (in stampa). Psychometric properties of the Italian version of the Utrecht Work Engagement Scale (UWES-9): A cross-cultural analysis. European Journal of Psychological Assessment.

Bai Y., Lin C.C., Lin C.Y., Chen J.Y., Chue C.M., Chou P. (2004) "Survey of stress reactions among health care workers involved with the SARS outbreak". *Psychiatr Serv.* 55(9):1055-7.

Barbaranelli, Ghezzi, Di Tecco, Ronchetti, Fida, Ghelli, Persechino, Iavicoli (2018) "Assessing Objective and Verifiable Indicators Associated With Work-Related Stress: Validation of a Structured Checklist for the Assessment and Management of Work-Related Stress" *Front. Psychol.*, 04 December.

Brooks S.K., Webster R.K., Smith L..E, Woodland L., Wessely S., Greenberg N., James Rubin G. (2020) "The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence". *Lancet* , 395:912–20

Cendon P. (2011). "Trattato dei nuovi danni: danni da inadempimento responsabilità del professionista lavoro subordinato". Ed. Cedam, pg. 1188.

Ege H. (2016) "Oltre il mobbing: staining, stalking e alter forme di conflittualità sul lavoro" Ed Franco Angeli.

EU-OSHA (2014) "European Agency for Safety and Health at Work", Agenzia europea per la salute e la sicurezza sul lavoro), "Relazione annuale".

Eckenrode, J. (1991). *The social context of coping*. New York: Plenum.

Gabassi P. G., (2003). "Psicologia del lavoro nelle organizzazioni". Ed FrancoAngeli, Milano; p. 167.

Kabat-Zinn J. (2016) "Vivere momento per momento" ed. Corbaccio.

Karasek, R. (2006). "The stress-disequilibrium theory: chronic disease development, low social control, and physiological deregulation". *La Medicina del Lavoro*, 97(2), 258-271.

Lazarus R. S. e Folkman S., (1987). "Transactional theory and research on emotions and coping, "European Journal of Personality", vol.1, pp. 141-169.

Norman S. Endler e James D.A. Parker (2009). CISS "Coping Inventory for Stressful Situations". Ed. Giunti.

Sbattella F. (2009), "Manuale di psicologia delle emergenze", ed. Franco Angeli.

Shapiro F. (2019) "Il manuale. Principi fondamentali, protocolli e procedure" ed. Raffaello Cortina.

Siegrist, J. e Theorell, T. (2006). "Socio-economic position and health: The role of work and employment". In J. Siegrist e M. Marmot (eds.), *Social inequalities in health* (pp. 73-100). New York: Oxford University Press.

Stanley D.E. (2003) "A philosophical analysis of the evidence-based medicine debate" n. 14 *BMC Health Services Research*, Springer.

Wang C, Pan R, Wan X, Tan Y, Xu L, Ho CS. Ho RC. (2020). Immediate psychological responses and associated factors during the initial stage of the 2019 Coronavirus Disease (COVID-19) epidemic among the general population in China. *Int J Environ Res Public Health*;17(5): E1729.

WHO. Coronavirus disease (COVID-19) (2020) technical guidance: Infection prevention and control / WASH. Retrieved on April 2, 2020. Geneva: World Health Organization.

WHO-UNHCR. (2012) "L'assessment per la gestione dei disturbi specifici legati allo stress". mhGAP Intervention Guide Module. Mental Health Gap Action Program. Varedo (MB): EMDR Italia;