

PSICOLOGIA DEL LAVORO

**Università degli Studi di Ferrara
Sezione di Igiene e Medicina del Lavoro**

STRESS LAVORO CORRELATO

DISAGIO LAVORATIVO:

- mobbing
- burn out

STRESS LAVORO CORRELATO

- **DEFINIZIONI**
- **FATTORI STRESSOGENI IN AMBIENTE DI LAVORO**
- **ATTIVITÀ LAVORATIVE ASSOCIATE A STRESS**
- **PATOLOGIE PSICHICHE E PSICOSOMATICHE DA STRESS IN AMBIENTE DI LAVORO**
- **COMPORAMENTI “SINTOMATICI” INDICATIVI DI STRESS**
- **QUADRO NORMATIVO**
- **LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO**
- **PREVENZIONE**

STRESS:

Definizione

E' opinione comune che il lavoro rappresenti una fonte di stress per l'individuo

- **Lo stress legato all'attività lavorativa si manifesta quando le richieste dell'ambiente di lavoro superano la capacità del lavoratore di affrontarle o controllarle
(Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro)**
- **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
(Accordo quadro europeo di Bruxelles 8 ottobre 2004)**

STRESS LAVORO CORRELATO

La Circolare INAIL n. 71 del 17 dicembre 2003 individua come fattori stressogeni in ambiente lavorativo le cosiddette

“costrittività organizzative”

Esempi di **COSTRITTIVITÀ ORGANIZZATIVE**

- **Marginalizzazione dalla attività lavorativa**
- **Svuotamento delle mansioni**
- **Mancata assegnazione dei compiti lavorativi, con inattività forzata**
- **Mancata assegnazione degli strumenti di lavoro**
- **Ripetuti trasferimenti ingiustificati**
- **Prolungata attribuzione di compiti dequalificanti rispetto al profilo professionale posseduto**

Esempi di **COSTRITTIVITÀ ORGANIZZATIVE**

- **Prolungata attribuzione di compiti esorbitanti o eccessivi anche in relazione a eventuali condizioni di handicap psico-fisici**
- **Impedimento sistematico e strutturale all'accesso a notizie**
- **Inadeguatezza strutturale e sistematica delle informazioni inerenti l'ordinaria attività di lavoro**
- **Esclusione reiterata del lavoratore rispetto ad iniziative formative, di riqualificazione e aggiornamento professionale**
- **Esercizio esasperato ed eccessivo di forme di controllo**

ATTIVITÀ LAVORATIVE più ASSOCIATE A STRESS

- **Controllo del traffico aereo**
- **Guida di autobus e tir**
- **Lavoro a turni**
- **Lavoratori della sanità**
- **Insegnanti**
- **Forze dell'ordine**
- **Lavori atipici e call center**

PATOLOGIE PSICHICHE E PSICOSOMATICHE DA STRESS DELL'AMBIENTE DI LAVORO

Definizione

**Sono disturbi psichici e psicosomatici
causati, o concausati in modo prevalente, da
specifiche e particolari condizioni
dell'attività e della organizzazione del
lavoro**

**PATOLOGIE PSICHICHE DA STRESS IN AMBIENTE DI
LAVORO** secondo il
**MANUALE DIAGNOSTICO E STATISTICO DEI DISTURBI
MENTALI (DSM – IV)**

- **Disturbi dell'umore (ansia - depressione)**
- **Disturbo acuto da stress**
- **Disturbo post-traumatico da stress**
- **“Mass psychogenic illness” (MPI): insieme di sintomi soggettivi, non obiettivabili, comuni a due o più persone, scatenati da eventi “trigger” (ricordi, odori, sapori,etc..)**

DISTURBI PSICOSOMATICI DA STRESS IN AMBIENTE DI LAVORO

- **irritazione della gola**
- **disturbi visivi**
- **cefalee**
- **vertigini**
- **artralgie e mialgie**
- **parestesie**
- **difficoltà respiratorie**
- **disturbi del sonno**
- **tachicardia/palpitazioni**
- **disturbi gastrointestinali (ulcera peptica, colite ulcerosa, stipsi, disordini alimentari**
- **dispnea/tachipnea**
- **ipertensione arteriosa**
- **eczemi**

COMPORAMENTI “SINTOMATICI” INDICATIVI DI SITUAZIONI DI STRESS E DI DECREMENTO DELLA QUALITÀ TOTALE

- **Atteggiamento di “fuga” dal lavoro**
- **Decremento della performance**
- **Difficoltà nelle relazioni interpersonali**
- **Manifestazioni morbose dello stress**

ATTEGGIAMENTO DI “FUGA” DAL LAVORO

- **assenteismo cronico**
- **ritardo cronico**
- **pause prolungate**
- **infortuni ripetuti**
- **intolleranza del posto di lavoro assegnato**
- **crisi depressive**
- **ritardato ritorno da vacanze, permessi, missioni**
- **sonnolenza sul lavoro**

DECREMENTO DELLA PERFORMANCE

- **aumentato numero di errori**
- **aumentato numero di prodotti inadeguati**
- **distruzione di strumenti di lavoro**
- **incapacità a completare il lavoro o rispettare i termini di consegna**
- **diminuita capacità direttiva dei manager**

DIFFICOLTA' NELLE RELAZIONI INTERPERSONALI

- **incapacità a motivare i sottoposti**
- **incapacità a collaborare con i colleghi**
- **rifiuto delle regole**
- **eccessivo appoggio sui supervisori**
- **esagerata critica dei superiori**
- **manca di socializzazione**
- **insufficiente comunicazione di informazioni**
- **eccesso di competitività**

MANIFESTAZIONI MORBOSE DELLO STRESS

- **comparsa di atteggiamenti trasandati**
- **recrudescenza di disordini da stress (artrite, atopia dermatologica o respiratoria, ulcera peptica, cefalea incontrollabile, aumento dell'acne nei giovani, disordini dermatologici persistenti)**
- **convalescenze lunghe e complicate**
- **abuso di sostanze (dipendenza dall'alcool, uso di droghe, eccessivo ricorso ai farmaci, eccessiva dipendenza da tabacco)**
- **timore dei viaggi di lavoro**
- **atteggiamenti autodistruttivi**

QUADRO NORMATIVO

Le malattie psichiche e psicosomatiche da disfunzione dell'organizzazione del lavoro per le quali è obbligatoria la DENUNCIA (d.m. 27 aprile 2004 aggiornato nel giugno 2014, Lista II) sono:

- Disturbo dell'adattamento cronico (con ansia, depressione, reazione mista, alterazioni della condotta e/o dell'emotività, disturbi somatiformi)**
- Disturbo post-traumatico cronico da stress**

I disturbi sopracitati NON sono inseriti nella TABELLA DELLE MALATTIE PROFESSIONALI (D.M. 9 aprile 2008)

QUADRO NORMATIVO

D.lgs 81/08 all'art. 28, comma 1 :

precisa che la valutazione dei rischi “...deve riguardare tutti i rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori, anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato, secondo i contenuti dell'accordo europeo dell'8 ottobre 2004...”

QUADRO NORMATIVO

Accordo quadro europeo di Bruxelles 8 ottobre 2004 sullo stress lavoro correlato:

Oggetto dell'accordo: migliorare la consapevolezza e la comprensione dello stress da lavoro da parte dei datori di lavoro, dei lavoratori e dei loro rappresentanti, attirando la loro attenzione sui sintomi che possono indicare l'insorgenza di problemi di stress da lavoro. L'obiettivo di questo accordo è di offrire ai datori di lavoro e ai lavoratori un modello che consenta di individuare e di prevenire o gestire i problemi di stress da lavoro

QUADRO NORMATIVO

**Circolare del Ministero del Lavoro del
18/11/2010:**

**approva le indicazioni della “Commissione
Consultiva Permanente per la Salute e
Sicurezza del Lavoro” sulle modalità della
valutazione del rischio da stress lavoro
correlato**

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO

secondo le direttive della Circolare del

Ministero del Lavoro del 18/11/2010

- **Valutazione preliminare - approccio oggettivo (necessaria)**
 - **Identificazione dei pericoli**
 - **Stima del rischio**
- **Valutazione approfondita - approccio soggettivo (eventuale)**
- **Un report conclusivo con analisi dei dati e la definizione dei livelli di rischio**

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO

VALUTAZIONE PRELIMINARE - APPROCCIO OGGETTIVO

- E' una valutazione preliminare effettuata su elementi "oggettivi" e verificabili
- L'intento della valutazione oggettiva è quello di fare una "fotografia" della realtà organizzativa lavorativa per individuare la presenza dei fattori di rischio

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO

VALUTAZIONE PRELIMINARE - APPROCCIO OGGETTIVO

Consiste nella rilevazione di indicatori oggettivi e verificabili sui luoghi di lavoro:

- Eventi sentinella**
- Fattori di contenuto del lavoro**
- Fattori di contesto del lavoro**

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO

VALUTAZIONE PRELIMINARE - APPROCCIO OGGETTIVO

Eventi sentinella:

- **indici infortunistici**
- **assenze per malattia**
- **turnover**
- **procedimenti e sanzioni**
- **segnalazioni del medico competente**
- **specifiche e frequenti lamentele da parte dei lavoratori**

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO

VALUTAZIONE PRELIMINARE- APPROCCIO OGGETTIVO

Fattori di contenuto del lavoro:

- 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**

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO

VALUTAZIONE PRELIMINARE - APPROCCIO OGGETTIVO

Fattori di contesto del lavoro:

- 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)

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO

APPROCCIO OGGETTIVO

Si utilizzano:

- **Tecniche di osservazione diretta con report (Check-list, job analysis)**
- **Interviste rivolte a conoscitori esperti della realtà lavorativa in esame (responsabili del processo lavorativo)**

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO

Durante la valutazione preliminare è possibile:

- che non emergano elementi di rischio da stress lavoro-correlato**
- che si rilevino elementi di rischio da stress lavoro-correlato**

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO

Non emergono elementi di rischio da stress lavoro-correlato:

- **il datore di lavoro sarà unicamente tenuto a darne conto nel Documento di Valutazione del Rischio**

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO

Si rilevano elementi di rischio da stress lavoro-correlato:

- **si procede alla pianificazione ed alla adozione degli opportuni interventi ed azioni correttive (ad esempio, interventi organizzativi, tecnici, procedurali, comunicativi, formativi, etc)**

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO

Se si rilevano elementi di rischio da stress lavoro-correlato e gli interventi correttivi applicati risultano inefficaci:

- si procede alla fase di valutazione approfondita - approccio soggettivo**

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO

VALUTAZIONE APPROFONDATA-APPROCCIO SOGGETTIVO

- **E'una valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori, sulla base dei risultati della precedente valutazione preliminare (approccio oggettivo)**
- **La valutazione approfondita prevede la valutazione della percezione soggettiva dei lavoratori attraverso :**
 - **questionari anonimi**
 - **focus group**
 - **interviste semistrutturate**

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO

VALUTAZIONE APPROFONDATA-APPROCCIO SOGGETTIVO

I lavoratori sono interrogati su :

- **Organizzazione del lavoro**
- **Relazioni sociali**
- **Sostegno offerto da superiori e colleghi**
- **Stato psicofisico del singolo lavoratore (disturbi del sonno, alimentari, fisici, dell'umore)**

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO

VALUTAZIONE APPROFONDATA-APPROCCIO SOGGETTIVO

ESEMPI QUESTIONARI

- **Job Content Questionnaire (Karasek)**
- **Job Stress Survey**
- **Occupational Stress Inventory**
- **Occupational Stress Indicator (Cooper)**
- **Work Environment Scale**
- **Effort-Reward Imbalance**
- **Job characteristics Index**

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO

REPORT CONCLUSIVO CON ANALISI DEI DATI E LA DEFINIZIONE DEI LIVELLI DI RISCHIO

- **Il report conclusivo fa parte del Documento di Valutazione del Rischio**
- **Nel report conclusivo si inseriscono gli elementi di rischio da stress lavoro-correlato individuati**

PREVENZIONE

ACCORDO EUROPEO SULLO STRESS SUL LAVORO

(8/10/2004)

- **Il fine della valutazione del rischio è la Prevenzione**
- **A tal fine si utilizzano le cosiddette “MISURE ANTI-STRESS”**

PREVENZIONE MISURE ANTI-STRESS

**ACCORDO EUROPEO SULLO STRESS SUL LAVORO
(8/10/2004)**

- **misure di gestione e di comunicazione**
- **formazione dei dirigenti e dei lavoratori**
- **informazione e consultazione dei lavoratori**

PREVENZIONE MISURE DI GESTIONE E DI COMUNICAZIONE

Misure di gestione e di comunicazione in grado di chiarire gli obiettivi aziendali e il ruolo di ciascun lavoratore, di assicurare un sostegno adeguato da parte della direzione ai singoli individui e ai team di lavoro , di portare a coerenza, responsabilità e controllo sul lavoro, di migliorare l'organizzazione, i processi, le condizioni e l'ambiente di lavoro

PREVENZIONE FORMAZIONE DEI DIRIGENTI E DEI LAVORATORI

La formazione dei dirigenti e dei lavoratori per migliorare la loro consapevolezza e la loro comprensione nei confronti dello stress, delle sue possibili cause e del modo in cui affrontarlo, e/o per adattarsi al cambiamento

PREVENZIONE INFORMAZIONE E CONSULTAZIONE DEI LAVORATORI

Informazione e consultazione dei lavoratori e/o dei loro rappresentanti, in conformità alla legislazione europea e nazionale, ai contratti collettivi e alle prassi

STRESS LAVORO CORRELATO

DISAGIO LAVORATIVO:

- mobbing
- burn out

MOBBING

DEFINIZIONE

- **Dall'inglese *To mob*: attaccare, assalire, aggredire qualcuno; dunque il suo significato in ambito lavorativo ha assunto l'accezione di violenza morale o psichica**
- **“Vessazioni sistematiche attuate deliberatamente da superiori, colleghi e subordinati nei confronti di uno o più lavoratori attraverso azioni ripetute che mirano ad emarginare, compromettere il futuro professionale e la dignità e che possono danneggiare l'integrità psicofisica”**

MOBBING

DEFINIZIONE

- Non è una malattia - è una situazione lavorativa che può indurre stati patologici
- Non è un problema familiare - avviene per definizione in ambito lavorativo
- Non si manifesta con una singola azione - le azioni devono essere ripetute nel tempo (almeno sei mesi) ed anche con una certa frequenza
- Non è una molestia sessuale – anche se la molestia sessuale può essere utilizzata a scopo vessatorio
- Non esistono vittime designate – anche se alcune persone sembrano essere più vulnerabili rispetto ad altre

EPIDEMIOLOGIA

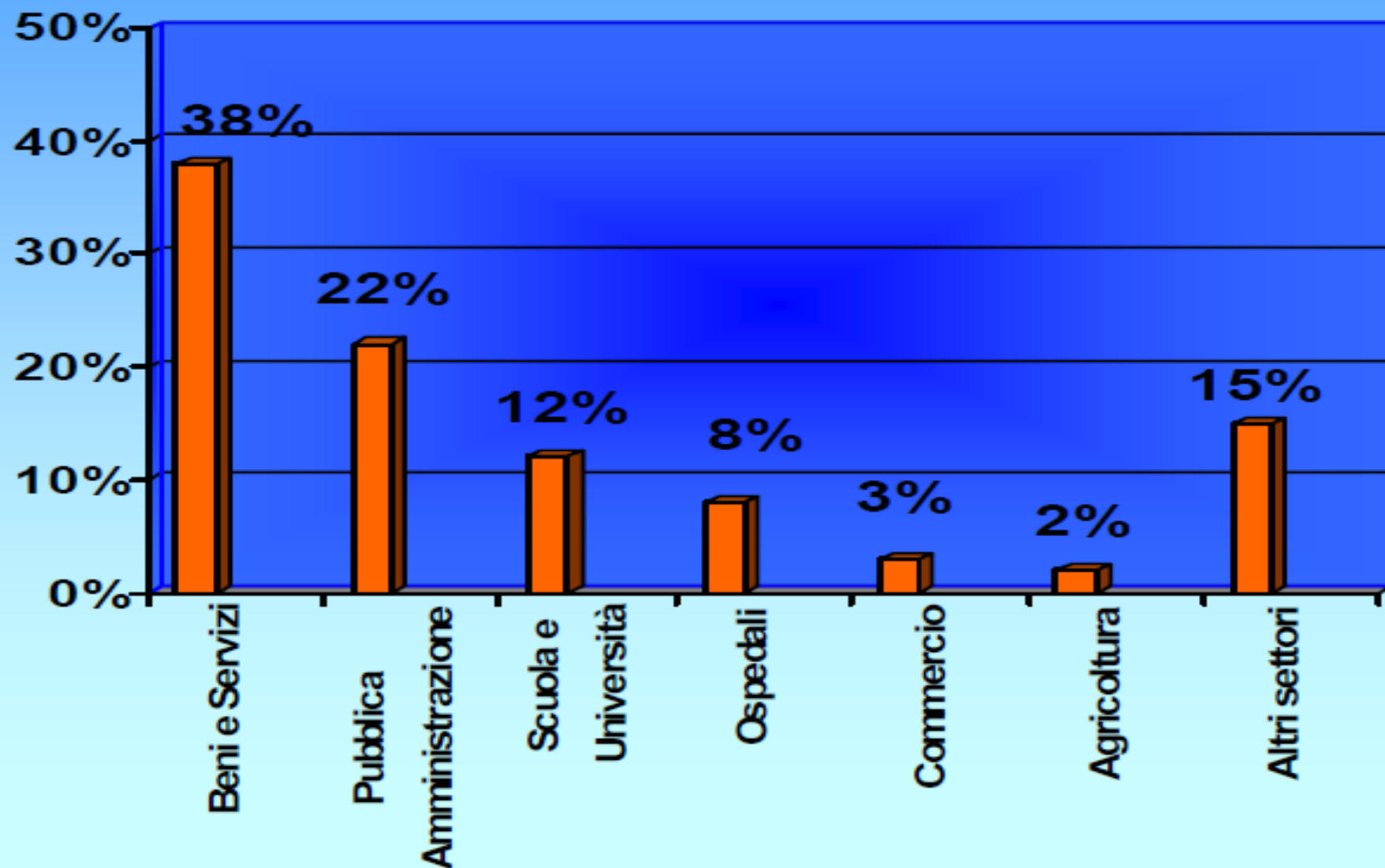
STIMA DELLE VITTIME DEI DISAGI LAVORATIVI

In Italia 800 000 -1.5 000.000 di lavoratori (6% della popolazione attiva) sono soggetti a mobbing

maggiore frequenza in:

- donne**
- età superiore a 45 anni**
- settore pubblico**
- impiegati, quadri, dirigenti**
- scolarità elevata**

PERCENTUALE DEI SETTORI LAVORATIVI PIÙ COLPITI IN ITALIA



TIPOLOGIE DI MOBBING

- **Mobbing strategico**
- **Mobbing emozionale**
- **Mobbing dall'alto**
- **Mobbing orizzontale**
- **Mobbing dal basso o down-up**

TIPOLOGIE DI MOBBING

- **Mobbing strategico o Bossing**

E' una forma di mobbing che viene usata strategicamente dalle imprese per promuovere l'allontanamento dal mondo del lavoro di soggetti in qualche modo scomodi

- **Mobbing emozionale**

Nasce da alterate interazioni tra le persone per motivazioni legate a esasperazioni di sentimenti o emozioni abnormi

TIPOLOGIE DI MOBBING

- **Mobbing dall'alto:**

Il mobber è in una posizione superiore rispetto alla vittima.

Questo tipo di mobbing comprende atteggiamenti ed azioni riconducibili alla tematica dell'abuso di potere, cioè dell'uso eccessivo, arbitrario o illecito del potere che un ruolo professionale implica

TIPOLOGIE DI MOBBING

- **Mobbing orizzontale o trasversale:**

Il mobber e la vittima sono allo stesso livello: due colleghi con pari mansioni e possibilità

- **Mobbing dal basso:**

Il mobber è in una posizione inferiore rispetto a quella della vittima. Accade quando l'autorità di un capo viene messa in discussione da uno o più sottoposti, in una sorta di ammutinamento professionale generalizzato

MODALITÀ DI ESERCIZIO DEL MOBBING

Le azioni avversative sono costituite da:

- **Attacchi alla persona**
- **Attacchi alla situazione lavorativa**

MODALITÀ DI ESERCIZIO DEL MOBBING

Attacchi alla persona che diviene la vittima:

- **esclusione**
- **umiliazione**
- **offesa**
- **intromissioni nella vita privata**
- **minacce di violenza**
- **diffusione di notizie false**
- **istigazione contro la persona da parte di altri**

MODALITÀ DI ESERCIZIO DEL MOBBING

Attacchi alla situazione lavorativa:

- **Assegnazione di attività incompatibili con il background professionale e culturale**
- **Sottrazione degli strumenti di lavoro**
- **Forzata inoperosità**
- **Critiche continue**
- **Valutazioni di profitto infondatamente basse**
- **Compiti nuovi senza istruzioni e strumenti**
- **Sovraccarichi di lavoro con scadenze impossibili da rispettare**
- **Declassamento professionale**

QUADRO CLINICO MOBBING

EFFETTI PRECOCI:

- **psicosomatici**
- **emozionali**
- **comportamentali**

EFFETTI TARDIVI:

- **patologie d'organo**
- **patologie psichiatriche**

QUADRO CLINICO MOBBING

EFFETTI PRECOCI

- **psicosomatici**: cefalea, tachicardia, gastroenteralgie, dolori osteoarticolari , mialgia, oppressione toracica, fame d'aria, disturbi dell'equilibrio, diminuzione della libido
- **emozionali**: tensione, disturbi del sonno e dell'umore (ansia, depressione)
- **comportamentali**: anoressia, bulimia, potus , farmacodipendenza, fumo

QUADRO CLINICO MOBBING

EFFETTI TARDIVI

- patologie d'organo:
 - apparato cardiovascolare : ipertensione arteriosa, infarto miocardico
 - apparato digerente: ulcera peptica, colon irritabile
 - sistema immunitario: infezioni
 - pelle: dermatite, psoriasi
- patologie psichiatriche:
 - sindrome dell'adattamento
 - sindrome post-traumatico da stress

QUADRO CLINICO MOBBING PATOLOGIE PSICHIATRICHE

Sindrome post-traumatica da stress

È caratterizzata dai seguenti sintomi:

- **sindrome da evitamento (tendenza ad evitare ogni situazione che ricordi la propria condizione di lavoro)**
- **intrusività del pensiero (pensare costantemente al problema lavorativo)**
- **riesperienza della situazione (flashback, incubi)**
- **Frequentemente ha un andamento cronico.**

BURNOUT

DEFINIZIONE

- **Il burnout descrive un quadro di esaurimento mentale ed emotivo individuato in operatori di servizi particolarmente esposti agli stress conseguenti al rapporto diretto e continuativo con una utenza disagiata (helping profession)**

QUADRO CLINICO

MANIFESTAZIONI COMPORTAMENTALI

BURNOUT

- esaurimento emotivo
- depersonalizzazione
- ridotta realizzazione personale

QUADRO CLINICO MANIFESTAZIONI COMPORTAMENTALI BURNOUT

ESAURIMENTO EMOTIVO

- L'esaurimento emotivo consiste nel sentimento di essere emotivamente svuotato e annullato dal proprio lavoro, per effetto di un inaridimento emotivo del rapporto con gli altri

QUADRO CLINICO MANIFESTAZIONI COMPORIMENTALI BURNOUT

LA DEPERSONALIZZAZIONE

- La depersonalizzazione si presenta come un atteggiamento di allontanamento e di rifiuto (risposte comportamentali negative e sgarbate) nei confronti di coloro che richiedono o ricevono la prestazione professionale, il servizio o la cura

QUADRO CLINICO MANIFESTAZIONI COMPORIMENTALI BURNOUT

RIDOTTA REALIZZAZIONE PERSONALE

- La ridotta realizzazione personale riguarda la percezione della propria inadeguatezza al lavoro, la caduta dell' autostima ed il sentimento di insuccesso nel proprio lavoro

QUADRO CLINICO BURNOUT

- **Disturbi somato-psichici:**
 - **irritabilità**
 - **insonnia**
 - **improvvisa tristezza**
 - **aggressività**
 - **svogliatezza ed indifferenza**
 - **alterazione della libido**

QUADRO CLINICO BURNOUT

- **Disturbi psichici:**
 - **ansia e angoscia**
 - **crisi di panico**
 - **stato depressivo**
 - **sensò di insoddisfazione**
 - **abbandono della cura della persona**

DIAGNOSI MOBBING-BURNOUT

- **Iter diagnostico da seguire secondo le direttive della Circolare INAIL 71/2003 (protocollo):**
 - **figure del team di lavoro che partecipano alla diagnosi :**
 - ✓ **Medico del lavoro**
 - ✓ **Psicologo del lavoro**
 - ✓ **Psichiatra**
 - ✓ **Medico del servizio di medicina del lavoro dell'ASL di competenza (Organo di vigilanza)**

DIAGNOSI MOBBING-BURNOUT

- **Iter diagnostico da seguire secondo le direttive della Circolare INAIL 71/2003 (protocollo):**
 - ✓ **anamnesi lavorativa pregressa ed attuale**
 - ✓ **anamnesi fisiologica**
 - ✓ **anamnesi patologica remota**
 - ✓ **anamnesi patologica prossima**
 - ✓ **esame obiettivo completo**
 - ✓ **indagini neuropsichiatriche**
 - ✓ **test psicodiagnostici**
 - ✓ **diagnosi medico-legale**

DIAGNOSI MOBBING-BURNOUT

- **Iter diagnostico da seguire secondo le direttive della Circolare INAIL 71/2003 (protocollo):**
 - **ai fini della diagnosi differenziale occorre inoltre escludere la presenza di:**
 - ✓ **sindromi e disturbi psichici riconducibili a patologie d'organo, all'abuso di farmaci e all'uso di sostanze stupefacenti**
 - ✓ **sindromi psicotiche di natura schizofrenica, sindrome affettiva bipolare, maniacale, gravi disturbi della personalità**

LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO **secondo le direttive della Circolare del** **Ministero del Lavoro del 18/11/2010**

**Per le patologie mobbing correlate e burnout
correlate la valutazione del rischio è la stessa
delle patologie stress correlate**

RIFERIMENTI NORMATIVI MOBBING E BURNOUT

- **Il mobbing e il burnout in Italia non sono malattie professionali tabellate**

RIFERIMENTI NORMATIVI

MOBBING E BURNOUT

- **L'INAIL ha indennizzato alcuni casi di malattie psichiche e psicosomatiche da disfunzione dell'organizzazione del lavoro dopo averne stabilito il nesso di causa.**
- **L'onere della prova (nesso di causa) risulta essere a carico del ricorrente in quanto tali patologie sono inserite nella Lista II del D.M. 2004 “Malattie la cui origine lavorativa è di limitata probabilità” e NON sono inserite nella TABELLA DELLE MALATTIE PROFESSIONALI.**

PREVENZIONE

- **Prevenzione primaria**
- **Prevenzione secondaria**
- **Prevenzione terziaria**

PREVENZIONE

- **Informazione e formazione nei luoghi di lavoro (primaria)**
- **Linee di condotta e codici di comportamento aziendali (primaria)**
- **Sportelli di ascolto e presenza di un mediatore socio-culturale al di fuori delle parti, il consigliere di fiducia (secondaria)**
- **Riconoscimento del fenomeno nelle fasi iniziali e diagnosi precoce degli effetti sulla salute (terziaria)**