



Documento a cura dell'Unità di Crisi Covid-19 Anffas Nazionale

## **Considerazioni e suggerimenti per gli amministratori e coordinatori per la gestione dello stress ed il benessere psicologico dei lavoratori dei servizi attivi durante l'emergenza Covid-19**

I lavoratori dei servizi alla persona e quelli impiegati sul fronte sanitario, in particolare quelli che prestano supporto a persone positive al virus o sottoposti a particolari misure di isolamento, possono sperimentare particolare stress durante l'emergenza COVID-19, in particolare riguardo a:

- Stigmatizzazione
- Utilizzo di misure restrittive (l'isolamento fisico può rendere difficile fornire conforto a persone ammalate sia malato o in condizioni di stress, gli equipaggiamenti di sicurezza da utilizzare possono essere mal tollerati)
- Costante vigilanza ed attenzione necessarie
- Elevata richiesta sul luogo di lavoro, inclusi lunghi turni lavorativi
- Ridotte possibilità di utilizzare supporto sociale a causa dei serrati ritmi di lavoro e del possibile stigma presente nella comunità rispetto a quanti lavorano a contatto con persone positive al virus/in ambienti sanitari
- Insufficienti energie e capacità per implementare le pratiche di base di auto-sostegno
- Insufficienti informazioni rispetto al contatto di lungo termine con persone positive a COVID-19
- Paura di contagiare altre persone ed in particolare i propri familiari

La presenza di costante paura, preoccupazione e di stress di questo tipo durante l'emergenza dovuta a COVID-19 può comportare conseguenze di lungo termine nella popolazione ed in questi lavoratori.

A tal fine, ed al fine di contrastare la possibilità di stigma e di discriminazione aggiuntiva per queste persone, può essere importante garantire il proseguimento di attività comunitarie, anche nel corso di questa emergenza sanitaria, tra cui:

- Mantenimento di contatti sociali per le persone che si trovano in isolamento, mediante telefonate, video chiamate, chat, uso dei social media
- Possibilità di ricevere e condividere messaggi importanti all'interno della propria comunità, specialmente per quelle persone che non utilizzano i social media
- Possibilità di fornire cura e sostegno alle persone che si trovano ad essere separate dalle proprie famiglie

In tal senso è **importante che la salute mentale di tali lavoratori venga considerata e supportata**. Infatti, integrare un approccio di tipo psicosociale nelle misure per il contenimento del virus può contribuire significativamente al benessere delle persone poste in quarantena.

Gli amministratori e le figure di coordinamento hanno un ruolo importante nel tutelare la salute dei propri collaboratori dallo stress cronico e ciò anche al fine di garantire che gli stessi possano svolgere al meglio il proprio ruolo e compito, durante questa emergenza ed anche quando questa sarà terminata.

A tal fine si raccomanda di:

- **Monitorare regolarmente e supportivamente il benessere psicofisico** dei lavoratori impiegati nei servizi attivi durante l'emergenza Covid-19, con particolare riferimento a quelli in cui si siano verificati casi di contagio al virus;
- **Promuovere l'instaurarsi di un clima e di un ambiente che incoraggi i collaboratori a condividere** con i propri amministratori/coordinatori/referenti nel caso in cui insorgano preoccupazioni o campanelli d'allarme anche in relazione al proprio benessere psicofisico;
- **Assicurare una buona qualità della comunicazione ed informazioni aggiornate** da fornire a tutti i collaboratori. Ciò può aiutare a mitigare le preoccupazioni ed aiutare gli stessi a sviluppare un maggior senso di controllo rispetto alla situazione;
- **Considerare se allo staff in servizio è garantito il giusto tempo di recupero e riposo, importante per il loro benessere psicofisico**, ed il tempo necessario per mettere in atto le attività di auto-sostegno (sintetizzate sotto);
- **Ricavare spazi brevi e regolari nell'ambito dei quali consentire ai lavoratori di esprimere le proprie preoccupazioni, fare domande e ricevere supporto tra pari da parte dei colleghi**. Senza compromettere la privacy, prestare particolare attenzione ai lavoratori che dichiarino o dimostrino di stare sperimentando difficoltà nella propria vita personale, precedenti esperienze di disagio o che hanno carenze nel supporto sociale;
- **Incoraggiare, laddove possibile, attività che si sono rivelate utili in precedenti esperienze ed in letteratura**. Ad esempio, esperienze passate indicano che le persone poste in quarantena che hanno delle possibilità di scelta nel corso della propria giornata (ad esempio rispetto ai pasti), hanno accesso ad attività strutturate, hanno delle routine definite e ricevono informazioni aggiornate ed attendibili hanno possibilità di fronteggiare meglio la situazione rispetto a persone che non dispongono di tali sostegni;
- **Prevedere la possibilità per tutti i collaboratori di avere accesso a fonti di sostegno psicosociale** e, realizzando laddove possibile un monitoraggio dello stato psicologico dei lavoratori stessi al fine di identificare rischi, questioni e bisogni emergenti e possibili risposte agli stessi;
- **Raccomandare al personale di mettere in atto le attività raccomandate per la generalità della popolazione durante il periodo di isolamento/quarantena**, tra cui in particolare:
  - Esercizio fisico
  - Esercizi cognitivi
  - Esercizi di rilassamento (es respirazione, meditazione, mindfulness)
  - Lettura di libri e riviste
  - Riduzione del tempo impiegato nel cercare informazioni relative al Coronavirus (limitando gli accessi ad 1 o 2 al giorno)
  - Accesso a fonti affidabili per reperire informazioni (Ministero della Salute, Istituto Superiore di Sanità, Organizzazione Mondiale di Sanità).
  - Facilitare l'accesso di quanti lo richiedano a sostegni per la salute mentale, disponibili anche in modalità online/telefonica

Di seguito ecco dei **messaggi che è possibile far veicolare tra gli operatori impegnati in prima linea**:

- Sentirsi stressati è un'esperienza che tu e molti dei tuoi colleghi potete provare; è abbastanza normale sentirsi in questo modo in questa situazione. I lavoratori possono sentire di non stare

facendo abbastanza o che le richieste a loro rivolte siano eccessive o sentire la pressione legata al seguire determinate procedure;

- Lo stress ed i sentimenti associati non sono indice del fatto che stai svolgendo un cattivo lavoro o della tua debolezza. Di fatto, anche lo stress può essere utile. In questo caso, ad esempio, la sensazione di stress può aiutarti a svolgere il tuo lavoro. Gestire il tuo stress ed il tuo benessere psicosociale in questo periodo è molto importante, tanto quanto prenderti cura della tua salute fisica;
- Prenditi cura delle tue necessità di base ed adotta strategie di coping. Assicurati di riposare ed avere momenti di recupero nel corso della giornata lavorativa, alimentati in modo adeguato, svolgi esercizio fisico e resta in contatto con parenti ed amici. Evita di usare strategie di coping non funzionali come ad esempio l'uso di tabacco, alcool, o altre droghe, che possono peggiorare il tuo stato di salute mentale, oltre che influire negativamente sul tuo lavoro;
- Alcuni lavoratori possono sperimentare ostracizzazione da parte dei propri familiari o della comunità a causa dello stigma. Questo può rendere la situazione ancora più difficile. Se possibile, resta connesso con le persone a cui tieni tramite gli strumenti digitali. Rivolgiti ai tuoi colleghi, al tuo coordinatore/referente o a persone di fiducia per supporto sociale – i tuoi colleghi possono avere esperienze simili alle tue. Quello che stiamo attualmente vivendo è uno scenario unico e senza precedenti per la maggior parte dei lavoratori, specialmente per quelli che non sono mai stati coinvolti in simili risposte. Ciò nonostante, hai la possibilità di utilizzare le strategie che hai usato in passato per gestire i momenti di stress o di difficoltà.
- Lo stress cronico può impattare sul tuo benessere mentale e sul tuo lavoro anche dopo che la situazione migliorerà. Se senti che lo stress e le sensazioni negative stanno prendendo il sopravvento rivolgiti ad un professionista come uno psicologo.

**E' importante inoltre ricordare che anche gli amministratori/coordinatori possono incontrare stessor simili a quelli cui fanno fronte i propri collaboratori** e, potenzialmente, ulteriori pressioni in base ai propri livelli di responsabilità. E' importante pertanto che le raccomandazioni incluse in questo documento siano messe in pratica anche per le figure di coordinamento.

#### Fonti:

- Documento IASC - Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 Outbreak Version 1.1

<https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-03/MHPSS%20COVID19%20Briefing%20Note%202%20March%202020-English.pdf>

- Documento OMS "Disability considerations during the Covid-19 outbreak"

<https://www.who.int/who-documents-detail/disability-considerations-during-the-covid-19-outbreak>