



## **COME GESTIRE L'EMERGENZA NEI LUOGHI DI LAVORO?**

Di [Manuela Rossini](#), Operation Manager ASKonsulting e [Chiara Buizza](#), Project Manager

Che cos'è un'emergenza? Come affrontarla all'interno di un'organizzazione? Chi è deputato ad occuparsene? E' possibile prevenire un'emergenza? Queste sono alcune domande alle quali cercheremo di fornire una risposta in questo magazine.

Innanzitutto in psicologia si parla di emergenza quando un individuo si trova a fronteggiare un evento inaspettato e imprevisto (critico), che porta con sé un carattere di drammaticità. L'evento critico può essere costituito da qualsiasi situazione che genera nella persona una reazione di sconvolgimento, disperazione, disorientamento, sgomento, preoccupazione. Per tale motivo una situazione emergenziale rappresenta sempre un'intensa esperienza esistenziale! Durante un'emergenza infatti un individuo sperimenta una percezione di pericolo imminente, di minaccia, vi è inoltre una richiesta di attivazione rapida, le decisioni devono essere prese velocemente e si sperimenta la percezione di una sproporzione non attesa tra il bisogno (che è aumentato in intensità) e il potenziale di risposta attivabile dalle risorse disponibili.

Esempi classici di eventi emergenziali possono essere il coinvolgimento in una catastrofe o in un disastro, il coinvolgimento in atti criminali, sia come vittima sia come testimone diretto, il ricovero improvviso in ospedale, ecc. Anche nelle organizzazioni possiamo assistere ad emergenze simili, quindi a eventi 'straordinari' e che pertanto esulano dalla valutazione dei rischi psicosociali, ma possiamo confrontarci anche con emergenze che originano da rischi specifici, come per esempio emergenze scaturite da rischi biologici, rapine, aggressioni, ecc. Soprattutto queste ultime racchiuse nell'etichetta dei cosiddetti 'rischi criminosi' hanno subito un elevato incremento negli ultimi anni. La gestione dell'emergenza nelle organizzazioni è affidata alle squadre di emergenza aziendali (squadre antincendio e squadre di primo soccorso), coadiuvate da DDL, RSPP, ASPP e preposti. Tali squadre sebbene siano spesso ben formate sulla gestione delle emergenze da un punto di vista operativo ed anche sanitario, appaiono altresì sovente meno preparate per la gestione del carico umano e del fronteggiamento delle emozioni intense che si attivano in



Dott.ssa [Manuela Rossini](#)

Psicologa del Lavoro e  
Operation Manager in  
ASkonsulting srl.  
Ha conseguito il titolo di  
Dottore di Ricerca in  
Psicologia Generale e  
Clinica presso l'Università  
degli Studi di Bologna, ha  
conseguito un  
Perfezionamento in  
Psichiatria Occupazionale.

Progetta e coordina per  
aziende del settore pubblico  
e privato interventi sui temi  
HR Organization e  
Psychosocial Risk Factor.

Formatore senior per  
POLGAI Polizia di Stato sulla  
Valutazione Rischio Stress  
Lavoro Correlato.

Membro fondatore  
dell'Osservatorio sul  
Benessere Organizzativo e  
la Promozione della Salute e  
cultore della materia in  
Psicologia del Lavoro presso  
Università degli Studi di  
Brescia.



queste circostanze e che coinvolgono non solo le vittime primarie, ma anche le vittime secondarie (per esempio i testimoni dell'evento critico) e le vittime terziarie (per esempio gli stessi soccorritori).

La psicologia dell'emergenza, ossia la disciplina che studia il comportamento individuale, gruppale e comunitario in situazioni di crisi, prima durante e dopo il loro manifestarsi, può rappresentare una grande risorsa per colmare questa lacuna formativa all'interno delle organizzazioni. Lo psicologo dell'emergenza è infatti un professionista in grado di muoversi con versatilità dalla dimensione clinica a quella psicosociale ed organizzativa, integrando ed adattando al tema degli eventi acuti i contributi trasversali delle diverse discipline psicologiche.

Nello specifico lo psicologo dell'emergenza potrebbe svolgere più funzioni all'interno delle organizzazioni.

Potrebbe entrare in campo nell'*hic et nunc*, ossia durante l'evento critico, al fine di fornire sostegno psicologico alle vittime primarie.

Potrebbe altresì agire per limitare e contenere le sequele a medio e lungo termine di un evento critico, che potrebbero impattare negativamente sul benessere dei lavoratori e dell'intera organizzazione. Potrebbe infatti aiutare le persone a dare 'significazione' a quanto avvenuto; a elaborare in modo condiviso il dolore; a normalizzare le reazioni da stress, che conducono a faticose difficoltà di adattamento sia dell'individuo sia dell'intera organizzazione.

Potrebbe infine ricoprire un ruolo importante nella prevenzione primaria, ossia prima che le emergenze si verificano, nella formazione delle squadre di emergenza aziendali e dei singoli lavoratori, sviluppando le abilità necessarie per far fronte a possibili eventi critici, ma anche coadiuvando il DDL nella selezione degli stessi membri che compongono le squadre di emergenza. Sarebbe infatti auspicabile che le persone 'scelte' per comporre le squadre di emergenza aziendale fossero adeguatamente selezionate anche da un punto di vista psicologico. Essi devono infatti affrontare compiti molto complessi che, anche se inquadrati in precise procedure,



richiedono un impegno personale intenso. Il personale che compone le squadre di emergenza è il primo che deve operare una valutazione/conferma del pericolo e che secondariamente deve essere in grado di affrontarlo. Deve pertanto possedere una buona resilienza, la capacità di lavorare in gruppo all'interno di un'organizzazione, la capacità di assumere un ruolo di leader e un buon senso di autoefficacia personale. Tali caratteristiche personali possono essere rafforzate e supportate attraverso una formazione *ad hoc* che preveda non solo l'acquisizione di conoscenze specifiche, ma anche esercitazioni pratiche.



Le squadre di emergenza dovrebbero sentire di avere la fiducia dell'organizzazione sia in termini di investimento formativo sia in termini di considerazione del ruolo ed essere supportate emotivamente dopo ogni intervento emergenziale, al fine di evitare che disagi apparentemente di

piccola portata possano cronicizzarsi e di dare il segnale che l'organizzazione tiene al proprio personale di emergenza.

Concludendo, si ritiene che una specifica e puntuale formazione sui contenuti della psicologia dell'emergenza all'interno delle organizzazioni possa rappresentare una svolta significativa nell'ottica di un [miglioramento del benessere](#) del singolo lavoratore e dell'intera comunità aziendale.

Tempo previsto di lettura 5 min.

# I PILASTRI DELLA SOSTENIBILITA'

di **Anna Pasotti**

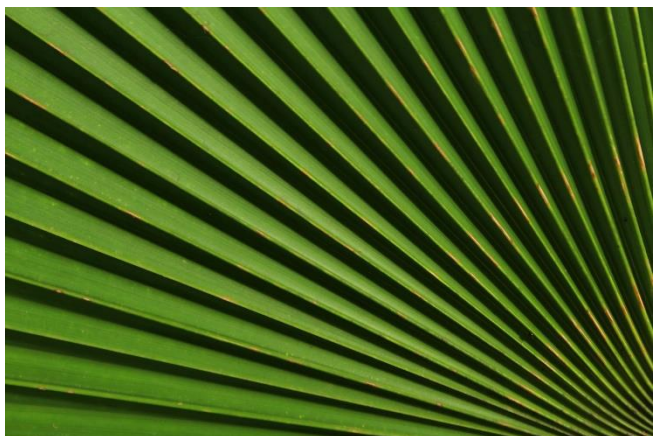
**Sales&Marketing Manager ASKonsulting**



Il costrutto di Sostenibilità, alla base delle politiche di Corporate Social Responsibility (CSR), si fonda tre componenti distinte, ma in continua interazione tra loro:

- **Componente Ambientale:** le aziende sono chiamate a preservare e a tutelare le risorse naturali destinate alle generazioni future, rispettando l'ambiente, contenendo le emissioni nocive, riducendo gli sprechi, incrementando l'utilizzo di risorse rinnovabili e investendo in tecnologie pulite;
- **Componente Sociale:** le imprese sono tenute a garantire i diritti ed il benessere di tutti coloro con cui entrano in contatto (dipendenti, fornitori, consumatori, etc...), promuovendo le corrette pratiche di sicurezza sul lavoro, investendo sulla formazione, valorizzando le competenze dei singoli e le pari opportunità e tutelando i diritti umani anche delle persone più vulnerabili;
- **Componente Economica:** le aziende devono generare business per il sostentamento dei lavoratori e dell'impresa stessa e le buone pratiche di Sostenibilità sono in grado di migliorare significativamente la performance aziendale.

Le imprese che scelgono di implementare le politiche di CSR non possono limitarsi a rendere sostenibile un singolo stabilimento, ma devono estendere la loro vision all'intera filiera, così da modificare anche lo stile di approvvigionamento e di distribuzione, innescando un circolo virtuoso in grado di promuovere il benessere dell'intera comunità.



Tempo previsto di lettura 2 min.

# L'IMPORTANZA DI CONSIDERARE LE DIFFERENZE DI GENERE NELLA VALUTAZIONE DEI RISCHI

Di [Manuela Rossini](#),  
Operation Manager ASKonsulting

Quando si effettua una valutazione dei [rischi psicosociali](#), bisogna tenere conto di alcune variabili, come il genere, l'età, l'appartenenza etnica, etc.

Tenere conto di questi fattori è fondamentale, in quanto possono esserci delle differenze gruppo-specifiche statisticamente significative.

Tra queste, le differenze di genere sono particolarmente importanti, e richiedono di calibrare la valutazione dei rischi e di regolare i conseguenti interventi, tenendo conto delle specificità. È stato infatti dimostrato che donne e uomini possono avere risposte differenti quando sono esposti a uno stesso rischio.

Alcuni ricercatori dell'Università di Bari hanno individuato fattori di rischio che interessano soprattutto le donne lavoratrici e che rappresentano delle sfide per il medico competente e per gli altri attori coinvolti nella valutazione dei rischi professionali.

Tra gli ostacoli principali incontrati dalle donne lavoratrici, troviamo la difficoltà a conciliare il lavoro con la gestione delle attività domestiche e familiari.

Ci sono inoltre alcuni fattori biologici relativi ad alcuni stadi delicati nel corso del ciclo di vita femminile e che possono intaccare il benessere psico-fisiologico delle lavoratrici: la gravidanza, l'allattamento e la menopausa.

La maternità rischia di essere considerata un limite alle opportunità di carriera, specialmente in un contesto altamente competitivo e caratterizzato dalla precarietà del lavoro. Ciò può dare adito a fenomeni discriminatori nei confronti delle donne in stato di gravidanza, che possono tradursi in una minore propensione ad assumerle e, nei casi più gravi, a licenziarle. È quindi importante tutelare la maternità.



Allo stesso modo, è necessario introdurre dei sistemi di prevenzione e protezione che siano tarati sulle differenze di genere, e che prevedano dunque delle varianti genere-specifiche. Nel fare questo, però, bisogna stare attenti a non discriminare. Occorre dunque trovare la giusta via di mezzo tra l'applicazione delle norme di sicurezza in maniera indistinta (nella maggior parte dei casi, infatti, tali misure sono basate sui parametri fisiologici dell'uomo medio) e un'attuazione che dia adito a disuguaglianze e a un trattamento non equo.

Nel sistema di prevenzione attuale, le differenze tra i due generi tendono a essere ignorate, a scapito delle donne. Ciò porta queste ultime ad essere esposte a livelli di rischio maggiori rispetto agli uomini. Tuttavia questa differenza di livello del rischio tende a essere sottovalutata. Di conseguenza manca un sistema di prevenzione che offra delle soluzioni specifiche per il genere.

Ad esempio, per quanto riguarda l'esposizione a sostanze chimiche potenzialmente dannose per la salute, esistono delle differenze tra uomini e donne per quanto riguarda i Valori Limite di Soglia (Threshold Limit Values). Tali valori stabiliscono i limiti dei livelli di concentrazione atmosferica per ciascuna sostanza ai quali la quasi totalità dei lavoratori può essere esposta quotidianamente senza subire conseguenze nocive per la salute.

Tuttavia, tali valori soglia, in realtà, non tengono conto delle differenze biologiche tra i due sessi, le quali influenzano la sensibilità ai rischi derivanti dall'esposizione ripetuta a tali sostanze. Le donne hanno un metabolismo e una configurazione ormonale tale da rendere più lento lo smaltimento dei tossici. Ciò le rende maggiormente esposte a questo tipo di rischi. Per quanto riguarda i rischi di sovraccarico biomeccanico, anche qui le donne sono maggiormente esposte rispetto agli uomini. I parametri sono ponderati prevalentemente sull'uomo medio.

L'organismo femminile risponde diversamente: i muscoli sono più piccoli e più vulnerabili. Di



conseguenza c'è una maggiore probabilità da parte delle donne di incorrere in infiammazioni muscolari, tendiniti, etc in seguito a pressioni meccaniche prolungate o all'utilizzo ripetuto di attrezzature che richiedano un coinvolgimento delle articolazioni e di alcuni gruppi muscolari. Infine le donne sono più propense a contrarre infezioni da agenti respiratori, facilmente trasmissibili in ambienti dove c'è contatto con il pubblico.

Tempo previsto di lettura 2 min.

# IL PRIMO SPIN-OFF:



## PEOPLE

***Psicologia e Benessere nel mondo del lavoro***

- ***Psicologia del lavoro e risorse umane***
- ***Diagnosi psicologica***
- ***Sostegno psicologico e sportelli di ascolto***
- ***Psicologia della salute***
- ***Psicologia delle emergenze***

Dal 1° di Marzo è operativo il nuovo spin-off PEOPLE con sede operativa sita in:

**Via Tosio, 38 - 25121 Brescia (Italy)**

**tel: 0305050878**

**email: [people@askonsulting.it](mailto:people@askonsulting.it)**





# **I PROSSIMI APPUNTAMENTI**

*Gennaio – Giugno 2018*

*Event & Leisure – onLIVE training – Webinar*

# EVENT & LEISURE



## BENESSERE E RISCHI EMERGENTI: EFFETTI SULLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

VENERDI' 18 MAGGIO 2018  
Chervò Golf San Vigilio - Pozzolengo (BS)

Durante gli ultimi decenni hanno avuto luogo diversi cambiamenti importanti nel mondo del lavoro che hanno condotto a nuove sfide nei confronti della salute e della sicurezza dei lavoratori. Questi cambiamenti, così come il contesto sociale ed economico, hanno portato all'emersione – oltre ai rischi biologici, fisici e chimici – di rischi psicosociali, legati a come la modalità di lavoro viene programmato, organizzato e gestito. Questo convegno riassume i risultati degli studi in tema di rischi psicosociali emergenti legati alla salute e alla sicurezza, approfondendo il tema dei "rischi SSL emergenti" definiti come rischi lavorativi nuovi per il mondo del lavoro e/o rischi conosciuti, ma in aumento per le popolazioni lavorative.

A seguire, visita guidata e degustazione vini alle cantine Cà Maiol.

[CLICCA PER ISCRIVERTI](#)

# WEBINAR GRATUITI



*Consulenza e Formazione per un Management Sostenibile*

## CALENDARIO WEBINAR

GENNAIO - GIUGNO 2018



*Webinar gratuiti ad iscrizione obbligatoria*

[\*\*SCARICA IL CALENDARIO\*\*](#)



Consulenza e Formazione  
per un Management Sostenibile

[www.askonsulting.it](http://www.askonsulting.it)