

Intelligenza emotiva e sicurezza sul lavoro

Un connubio strategico per prevenire rischi e incidenti.

Quando si parla di sicurezza e salute in ambito lavorativo, un elemento spesso trascurato, ma di grande impatto, è il ruolo delle competenze emotive e relazionali dei lavoratori. In questo contesto, l'intelligenza emotiva emerge come uno strumento strategico per migliorare il benessere sul lavoro, ridurre gli incidenti e creare un ambiente lavorativo più collaborativo.

L'intelligenza emotiva, costruito concettualizzato da Daniel Goleman, si riferisce alla capacità di percepire, utilizzare, comprendere e gestire le proprie emozioni, nonché di influenzare positivamente quelle degli altri. Questa competenza si articola in quattro dimensioni principali:

- *percezione, valutazione ed espressione delle emozioni*, ovvero la capacità di rilevare e decifrare le emozioni proprie e quelle altrui;
- *uso delle emozioni per facilitare il pensiero*, vale a dire la destrezza dell'individuo nell'applicare gli stati emotivi esperiti in attività di ragionamento e *problem solving*;
- *comprensione delle emozioni*, dei rapporti fra di esse, delle loro combinazioni e delle loro trasformazioni;
- *regolazione e gestione delle emozioni*, sia positive che negative, per raggiungere gli obiettivi prefissati e per promuovere la crescita emotiva e intellettuale.

Uno degli aspetti più rilevanti è la **gestione dello stress**, un fattore di rischio spesso sottovalutato che può portare a errori, distrazioni e decisioni impulsive, aumentando il pericolo di incidenti. L'intelligenza emotiva, in questo aspetto, aiuta i lavoratori a riconoscere i segnali dello stress e a sviluppare strategie per affrontarlo in modo efficace, riducendo il rischio di comportamenti pericolosi e migliorando la capacità di concentrazione.

Un altro aspetto fondamentale riguarda la **comunicazione sui rischi**: un ambiente lavorativo sicuro si basa sulla capacità di condividere informazioni in modo chiaro e tempestivo. I lavoratori con un'elevata intelligenza emotiva sono più propensi a segnalare situazioni potenzialmente pericolose senza timore di giudizi o ritorsioni, contribuendo, così, a una maggiore consapevolezza collettiva. Inoltre, la loro capacità di ascolto e assertività favorisce una comunicazione più efficace tra colleghi e con i superiori, riducendo il rischio di incomprensioni o errori operativi.

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL1024] ?#>

Nei contesti lavorativi, i **conflitti** sono inevitabili e, se mal gestiti, possono influire negativamente sulla sicurezza. Un disaccordo su una procedura operativa, per esempio, potrebbe portare a decisioni affrettate o errate. In questo contesto,

l'intelligenza emotiva consente di affrontare i conflitti in modo costruttivo, promuovendo il dialogo e la ricerca di soluzioni che garantiscano sia il benessere dei lavoratori che la sicurezza generale.

Infine, la **leadership** gioca un ruolo chiave nella costruzione di una cultura della sicurezza e i leader dotati di intelligenza emotiva sanno motivare i dipendenti non solo a rispettare le norme, ma anche a sviluppare un senso di responsabilità collettiva. Attraverso l'empatia e le abilità sociali, i manager riescono a creare un ambiente in cui la sicurezza diventa una priorità condivisa, incentivando comportamenti proattivi e una maggiore attenzione al benessere reciproco.

Per poter parlare di applicazioni pratiche dei concetti teorici succitati, occorre ricordare che è necessario integrare l'intelligenza emotiva nei programmi di sicurezza sul lavoro per migliorare l'efficacia delle misure preventive e creare un ambiente di lavoro più sicuro e produttivo. Questo processo richiede un approccio strutturato che veda l'intelligenza emotiva come parte integrante della cultura aziendale, non solo come un elemento accessorio alla sicurezza tradizionale.

Un primo passo fondamentale è l'inserimento di **moduli specifici** sull'intelligenza emotiva nei corsi di formazione sulla sicurezza. Questi moduli dovrebbero affrontare tematiche come la gestione dello stress e della propria emotività, l'importanza di una comunicazione chiara ed empatica e la capacità di riconoscere segnali di disagio nei colleghi. L'abilità di individuare e reagire tempestivamente a questi sintomi può prevenire situazioni di rischio e ridurre i margini di errore nelle operazioni quotidiane.

Un altro strumento importante è l'uso di **assessment** per valutare le competenze emotive dei lavoratori. Grazie a strumenti standardizzati (come la *Self-Report Emotional Intelligence Scale* (SREIS) di Brackett et al. (2006), è possibile misurare il livello di intelligenza emotiva dei soggetti, identificando aree di miglioramento, spendibili sia sul lato individuale che su quello collettivo. Queste valutazioni offrono l'opportunità di pianificare interventi mirati che possano rafforzare la consapevolezza emotiva, la gestione delle emozioni e la capacità di relazionarsi con gli altri in modo costruttivo.

Per garantire il successo di tali iniziative, è cruciale offrire **coaching** individuale e di gruppo, che possa supportare i dipendenti nel migliorare le proprie competenze emotive. In contesti di lavoro ad alto rischio, dove la pressione emotiva è particolarmente forte, avere una solida rete di supporto psicologico aiuta i dipendenti a rimanere calmi e concentrati, riducendo la probabilità di errori e incidenti. Il *coaching*, se integrato in modo continuo, può fare la differenza nel fornire ai lavoratori gli strumenti necessari per mantenere la calma sotto stress e agire in modo razionale anche in situazioni di emergenza.

Inoltre, un altro aspetto fondamentale è la **formazione di leader** emotivamente intelligenti: i manager e i responsabili della sicurezza dovrebbero essere preparati a comprendere e gestire le proprie emozioni, ma anche quelle del loro team. La loro capacità di rispondere alle dinamiche emotive sul luogo di lavoro non solo migliora la sicurezza, ma contribuisce anche a creare un ambiente di lavoro più armonioso. Un **leader**, capace di ascoltare, di riconoscere quando un dipendente è sotto stress e di intervenire in modo adeguato, può prevenire conflitti e situazioni di alta tensione che, se trascurati, potrebbero evolversi in incidenti.

I benefici di un approccio che integra l'intelligenza emotiva nella sicurezza sul lavoro sono numerosi e vanno, anche, ben oltre la riduzione degli infortuni. Investire nello sviluppo delle competenze emotive dei dipendenti senz'altro porta a una **riduzione dei costi** aziendali legati a incidenti e malattie professionali, che comportano spese per trattamenti medici, risarcimenti e fermo attività ma, anche, è un'azione che favorisce la **produttività**, in quanto i lavoratori si sentono più motivati e supportati nelle loro

mansioni. Trasversalmente, un clima aziendale positivo, caratterizzato da una maggiore attenzione al benessere psicologico, aiuta a **ridurre il turnover** e **aumenta la soddisfazione lavorativa**, creando una forza lavoro più stabile e impegnata.

In conclusione, l'intelligenza emotiva è un complemento indispensabile ai tradizionali strumenti di sicurezza sul lavoro: non si tratta solo di seguire procedure e norme, ma di creare una cultura della sicurezza in cui ogni lavoratore sia consapevole dell'importanza del proprio benessere e di quello degli altri. Le aziende che adottano un approccio che combina competenze tecniche ed emotive non solo proteggono i loro dipendenti, ma costruiscono una cultura della sicurezza resiliente e sostenibile!

Massimo Servadio

Psicoterapeuta Sistemico Relazionale e Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni, Esperto in Psicologia della Salute Organizzativa e Psicologia della Sicurezza Lavorativa



Licenza [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

www.puntosicuro.it