PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 28 - numero 6166 di Martedì 06 ottobre 2026

L'emergenza finisce davvero quando torna il silenzio?

Perché la psicologia delle emergenze non è un sostegno accessorio dopo un incidente, ma una competenza fondamentale per proteggere persone, soccorritori e organizzazioni.

Immaginiamo che in azienda scatti un allarme: un infortunio grave, un principio d'incendio, un malore, un'aggressione, un evento potenzialmente traumatico. Le procedure si attivano, arrivano i soccorsi, l'area viene messa in sicurezza. A un certo punto qualcuno pronuncia la frase che tutti aspettano: «Emergenza terminata». Ma è davvero così?

Per l'impianto forse sì. Per le persone, quasi mai nello stesso momento. C'è chi ha assistito, chi è intervenuto, chi deve comunicarlo ai colleghi o ai familiari, chi torna alla propria postazione con il corpo ancora in allerta. L'evento tecnico può essere chiuso; quello umano può essere appena iniziato.

Se la sicurezza sul lavoro significa tutelare la persona, fermarsi al pericolo fisico è una protezione incompleta. È da qui che parte la psicologia delle emergenze: non dal tentativo di eliminare emozioni normali, ma dalla capacità di preparare l'organizzazione a riconoscerle, contenerle e gestirle senza aggiungere danno al danno.

La sicurezza non è solo evacuare: è preservare la capacità di agire

Durante un evento critico il cervello non lavora come in una riunione. La risposta allo stress è rapida, corporea e adattiva: aumenta l'attivazione, restringe l'attenzione, accelera alcune decisioni e ne rende più difficili altre. Possono emergere fuga, attacco, blocco o immobilità. Non sono segni di debolezza: sono modalità con cui l'organismo prova a proteggerci.

Il problema nasce quando procedure e comunicazioni sono progettate come se, nel momento peggiore, tutti conservassero lucidità, memoria di lavoro e capacità di elaborare messaggi complessi. Un piano di emergenza può essere formalmente impeccabile e psicologicamente inutilizzabile.

La domanda non è soltanto: "Le persone conoscono la procedura?". È: "Riusciranno a usarla quando paura, urgenza e incertezza cambieranno il loro modo di percepire e decidere?"

Perché è una questione valoriale, prima ancora che tecnica

La psicologia delle emergenze rende concreto un principio spesso dichiarato nei codici aziendali: la persona viene prima. Significa non considerare lavoratori e soccorritori come semplici esecutori di procedure, ma come esseri umani esposti a un'esperienza che può lasciare conseguenze.

Questo vale per le vittime direttamente coinvolte, ma anche per colleghi e testimoni, familiari, addetti alle emergenze, preposti, responsabili e comunità aziendale. Chi presta aiuto non è immune dall'impatto dell'evento. Proteggere chi protegge è parte della sicurezza, non un beneficio aggiuntivo.

C'è poi un secondo valore: la dignità. Nelle prime fasi dopo un evento critico, aiutare non significa forzare il racconto, interrogare le emozioni o improvvisare una terapia. Significa offrire presenza, informazioni comprensibili e supporto pratico; ascoltare senza pressione; favorire calma, orientamento e accesso alle risorse appropriate. È la logica del primo aiuto psicologico indicata anche dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.

Prima, durante e dopo: dove cambia davvero la sicurezza

Prima dell'emergenza: preparare. La formazione deve spiegare come lo stress modifica attenzione e comportamento, allenare una comunicazione essenziale, chiarire ruoli e interfacce con il sistema dei soccorsi, far sperimentare scenari e decisioni. Prepararsi riduce l'illusione che basti "mantenere la calma".

Durante l'emergenza: coordinare. Parole, tono, ritmo e segnali non verbali possono facilitare oppure ostacolare l'azione. Comunicare bene significa distribuire informazioni affidabili, ridurre ambiguità, sostenere il senso di controllo e coordinare persone che stanno reagendo in modi diversi.

Dopo l'emergenza: proteggere e apprendere. Servono stabilizzazione, orientamento ai bisogni, strategie di coping, attenzione al sonno e ai segnali di sofferenza, accesso a supporti qualificati quando necessario. Parallelamente, l'organizzazione deve leggere l'accaduto senza cercare un colpevole comodo: gestire l'errore significa evitare effetti a cascata e trasformare l'esperienza in apprendimento.

Il limite da dichiarare: non basta un corso e non tutti devono fare gli psicologi

Sarebbe poco serio presentare la psicologia delle emergenze come una formula che impedisce ogni reazione traumatica. Non lo è. Non sostituisce il piano di emergenza, l'addestramento tecnico, il soccorso sanitario o l'intervento clinico quando serve. E non autorizza figure non qualificate a improvvisare diagnosi o trattamenti.

Il suo compito è diverso e decisivo: costruire competenze diffuse per non peggiorare la situazione, riconoscere bisogni e segnali, comunicare in modo funzionale, proteggere chi interviene e attivare la risposta specialistica corretta. La qualità sta anche nel

sapere fin dove arrivare e quando passare il testimone.

Il nostro modo di lavorarci

Proprio per questo, Sicurezza Comportamentale integra la psicologia delle emergenze nei percorsi dedicati alla sicurezza sul lavoro. Il nostro approccio unisce conoscenza dei sistemi di soccorso e delle organizzazioni dell'emergenza, neuropsicologia dello stress, Risk and Error Management, comunicazione, dinamiche organizzative e tecniche applicative di stabilizzazione, distanziamento e decompressione.

Non proponiamo una lezione sulle emozioni separata dal lavoro reale. Costruiamo formazione esperienziale su scenari, ruoli, comunicazioni e decisioni: perché una competenza diventa sicurezza soltanto quando può essere richiamata sotto pressione. I percorsi possono essere rivolti ad addetti alle emergenze, preposti, responsabili HSE, squadre operative, personale sanitario e organizzazioni esposte a eventi critici, con progettazione coerente con rischi e contesto aziendale.

Quando l'evento è già accaduto: interveniamo sul posto

Sicurezza Comportamentale offre anche un servizio di gestione del post-evento traumatico. Nelle prime ore o nei giorni successivi all'accaduto, lo psicologo delle emergenze può raggiungere direttamente l'azienda e affiancarla nella fase post-crisi. L'intervento viene calibrato sui bisogni reali e può comprendere una prima lettura della situazione, supporto e stabilizzazione delle persone coinvolte, indicazioni ai responsabili, tutela degli operatori maggiormente esposti e orientamento verso eventuali risorse specialistiche.

La tempestività è importante: non per forzare le persone a parlare o trasformare ogni reazione in una patologia, ma per offrire una presenza competente quando disorientamento, paura, senso di colpa o iperattivazione possono pesare sulle persone e sulla ripresa dell'attività. Anche in questa fase la sicurezza è comportamento organizzativo: significa sapere chi attivare, come comunicare e come accompagnare il rientro senza lasciare soli lavoratori, squadre e responsabili.

Portare la psicologia dentro la sicurezza significa dare valore a ciò che accade prima dell'incidente, nel minuto in cui tutto cambia e nei giorni in cui l'organizzazione prova a ripartire. Significa passare da un'azienda che sa chiudere un'emergenza a un'azienda che sa prendersi cura delle persone che l'hanno attraversata.

Un'organizzazione sicura non si riconosce soltanto da come evita gli eventi critici. Si riconosce anche da come protegge le persone quando l'imprevisto accade.

Per progettare un percorso di psicologia delle emergenze coerente con la vostra realtà organizzativa: Sicurezza Comportamentale - www.sicurezzacomportamentale.com

Luca Davide Garziano,

psicologo delle emergenze e psicologo comportamentale

Riferimenti

- *Organizzazione Mondiale della Sanità, War Trauma Foundation e World Vision International, Psychological First Aid: Guide for Field Workers.*
- *Materiale formativo "Psicologia dell'emergenza", dott. Luca Davide Garziano, Sicurezza Comportamentale (2025).*
- *D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81, tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.*

---

www.puntosicuro.it