

Anno 6, numero 20  
Ottobre 2010  
Registrazione del Tribunale di  
Vicenza n° 1114 del 02.09.2005  
Redazione: Via De Mori, 17  
36100 Vicenza  
tel. 338.3396987  
fax 0444.505717

# PdE

## Rivista di psicologia applicata all'emergenza, alla sicurezza e all'ambiente

---

Sommario:

Editoriale

pag. 1

Rischi psicosociali nel  
settore bancario: i possibili  
effetti dell'evento "rapina"

pag. 2

Valutazione stress lavoro  
correlato: un modello per le  
piccole realtà

pag. 6

Il panico e l'imprevedibilità  
della folla. Miti e realtà: il  
caso Duisburg

pag. 10

Bacheca

pag. 15

Babele

pag. 16

### EDITORIALE

Gentili lettori,

come tradizione anche questo numero di PdE si articola su tre contributi originali.

Il primo presenta il risultato di una ricerca condotta per conto dello SPISAL di Vicenza e finanziata dalla Regione del Veneto sugli effetti psicologici che vivono i bancari a seguito di una rapina sul luogo di lavoro. Si tratta di un lavoro di indubbio interesse in considerazione del fatto che si tratta di uno dei rischi da stress lavoro-correlato inerente questo lavoro. L'aspetto ancora più significativo sta nel fatto che da questa ricerca è scaturito un progetto di formazione per i lavoratori bancari pensato per alleggerire gli effetti di questa esperienza potenzialmente traumatica.

Il secondo contributo presenta un modello di valutazione dello stress lavoro-correlato, pensato e sperimentato per piccole aziende e/o studi professionali. Mi sembra un utile contributo proprio nell'imminenza della scadenza di legge del 31 dicembre prossimo.

A seguire un contributo a leggere nel dramma di Duisburg alcuni elementi utili al miglioramento della progettazione dei piani (sarebbe più opportuno dire dei sistemi) di emergenza messi in atto per gli eventi che prevedono grandi assembramenti di persone.

Infine l'ormai "mitica" rubrica "Babele", preceduta da una nuova area della rivista (Bacheca) nella quale daremo conto di tutte le iniziative che StudioZuliani mette in cantiere autonomamente o in collaborazione con altri partner.

Buona lettura

Antonio Zuliani

#### **PdE**

*Direttore responsabile*

Mauro Zamberlan

*Direttore scientifico*

Antonio Zuliani

*Coordinatore editoriale*

Lucia De Antoni

*Redazione:*

Simone Barni, Claudia

Colaninno, Daniele

Gasparini, Alessia Leonardi,

Elisa Mulone, Susanna

Valloni, Chiara Varalta.

Spedite n° 2.700 copie

# RISCHI PSICOSOCIALI NEL SETTORE BANCARIO: I POSSIBILI EFFETTI DELL'EVENTO "RAPINA"

DI CHIARA VARALTA, PIERANTONIO ZANON E ANTONIO ZULIANI

*Il tema della salute e sicurezza nel settore bancario continua ad essere un argomento di forte interesse e confronto nazionale, soprattutto considerando la recente necessità, anche per i datori di lavoro degli impiegati bancari, di adempiere alla valutazione del rischio stress – lavoro correlato (D.Lgs. 81/08). Il lavoro di ricerca è stato condotto da un team di professionisti che ruotano attorno al tema del benessere organizzativo e che, con la collaborazione di alcuni Istituti di Credito presenti nel territorio del vicentino, hanno cercato di dare un contributo alla ricerca e allo studio degli aspetti psicologici e relazionali connessi all'evento rapina.*

## Il contesto

L'Organizzazione Internazionale del Lavoro (1986) ha definito i rischi psicosociali in termini di interazione tra contenuto del lavoro, gestione e organizzazione del lavoro, condizioni ambientali e organizzative da un lato, competenze ed esigenze dei lavoratori dipendenti dall'altro. I rischi psicosociali possono essere definiti come "quegli aspetti di progettazione del lavoro e di organizzazione e gestione del lavoro, nonché i rispettivi contesti ambientali e sociali, che potenzialmente possono arrecare danni fisici o psicologici" (Cox & Griffiths, 1995). In Europa, milioni di lavoratori affrontano ogni giorno rischi psicosociali sul lavoro. Questi rischi, che spesso generano stress, possono essere complessivamente individuati in: mancanza di organizzazione e programmazione del lavoro, violenza, minacce di violenza, aggressione verbale da parte di persone del pubblico e intimidazioni da parte di colleghi di lavoro e superiori. Studi recenti relativi ai problemi di salute connessi al lavoro riguardanti tutti i settori di attività nell'UE hanno evidenziato come lo stress si collochi al secondo posto tra i disturbi più registrati e interessa il 28% dei lavoratori: il 23% dei lavoratori dichiara di soffrire di stanchezza generale e il 4% di aver subito violenza fisica da parte di persone del pubblico (Third European Survey on Working Conditions 2000).

Il tema dello stress correlato al lavoro è di stretta attualità nel nostro paese attraverso il dettato del D.Lgs. 81/08 (integrato dal D.Lgs. 106/09) che ne recepisce anche per il nostro paese l'obbligo di valutazione da parte del datore di lavoro. Al di là dei dettati legislativi il tema della salvaguardia e della promozione del benessere appare come una scelta decisiva.

Nell'ambito del progetto "Promozione del benessere organizzativo negli ambienti di lavoro e sviluppo di azioni di contrasto ai rischi psicosociali" deliberato dalla Regione Veneto a fine 2005 (D.G.R. 4407 del 31/12/2005) sono state previste specifiche indagini conoscitive sul benessere organizzativo per lo sviluppo di azioni di informazione e formazione destinate ai lavoratori, ai loro rappresentanti per la sicurezza e alle figure della prevenzione aziendale. Allo scopo sono stati finanziati quattro progetti specifici territoriali per lo studio dei rischi psicosociali nei seguenti comparti lavorativi: settore alberghiero (affidato allo SPISAL dell'ULSS n. 12 Venezia), settore scolastico (SPISAL ULSS 9 Treviso), call-centers (SPISAL ULSS 16 Padova) e settore bancario (SPISAL ULSS 6 Vicenza). Quest'ultima ricerca, che andiamo a descrivere, ha riguardato i possibili effetti che l'evento "rapina" può determinare nel

personale che opera agli sportelli degli istituti di credito.

## Obiettivi

L'obiettivo generale del progetto è stato quello di svolgere un intervento di promozione del benessere organizzativo nei lavoratori del settore bancario dell'area ULSS di Vicenza (obiettivo 5.2.2 del progetto regionale sopra richiamato). L'equipe di lavoro ha riconosciuto in esso tre obiettivi specifici, cioè:

- organizzare il materiale di ricerca e di studio disponibile a livello europeo, nazionale e regionale, al fine di ricostruire un profilo del lavoro svolto in ambito scientifico relativo al fenomeno rapina e alla sua casistica;
- valutare il deterioramento dello stato di salute dei lavoratori impiegati negli Istituti di Credito reclutati per l'indagine progettata;
- progettare interventi di prevenzione del disagio psicologico connesso alla rapina in banca.

## Metodologia e strumenti

Per la realizzazione del progetto sono stati contattati alcuni Istituti di Credito presenti nella provincia di Vicenza. L'interessamento e la collaborazione degli impiegati bancari e delle direzioni del personale degli Istituti hanno permesso una buona costituzione del campione nei seguenti tre gruppi:

- un gruppo di impiegati bancari vittime dirette di un evento rapina nei cinque anni precedenti la ricerca;
- un gruppo di impiegati bancari presenti durante un evento rapina nei cinque anni precedenti la ricerca, ma non direttamente coinvolti;
- un gruppo di impiegati bancari che non sono mai stati presenti durante una rapina (campione di controllo).

Tra i 150 dipendenti che hanno costituito il campione, 56 hanno dichiarato di essere stati rapinati direttamente, 15 indirettamente

e 79 soggetti hanno costituito il gruppo di controllo (lavoratori mai rapinati). È stata presa la decisione di escludere gli eventi accaduti oltre 5 anni prima dell'indagine per ottenere dati e testimonianze il più possibile reali e veritieri. Sono pertanto state prese in considerazione solo le persone rapinate (direttamente o indirettamente) tra il 2003 e il 2008.

Per ogni lavoratore di ciascun campione è stata richiesta una breve collaborazione (circa 25 minuti per soggetto) durante la quale veniva invitato a rispondere a:

- una *intervista strutturata* per la raccolta dei dati anagrafici e di autovalutazione sulla percezione del proprio benessere;
- un estratto di un più ampio questionario self-report di valutazione della qualità della vita, *Quality Of Life Enjoyment And Satisfaction Questionnaire (Q-LES-Q)* (Endicott et al., 1993), una scala di autovalutazione messa a punto al fine di ottenere agevolmente una misura sensibile del grado di piacere e di soddisfazione che il soggetto sperimenta nei diversi settori della vita quotidiana: emozioni, occupazione, relazioni sociali e attività generali;
- un questionario self-report: *Toronto Alexithymia Scale (TAS-20)* (V. Caretti, D. La Barbera, G. Craparo), scala che permette di misurare il grado di alessitimia presente in un soggetto. Per "alessitimia" si intende una difficoltà a identificare e descrivere le proprie emozioni, una difficoltà nel distinguere tra sentimenti e sensazioni corporee legate all'attivazione emotiva, a processi immaginativi limitati e a uno stile cognitivo concreto, pratico, orientato verso l'esterno piuttosto che internamente.
- Ai gruppi dei lavoratori rapinati (direttamente e indirettamente) è stata inoltre somministrata l'*Intervista Clinica Strutturata per il DSM-IV (SCID-II)* per il Disturbo Post-Traumatico da

Stress di First M. B., 1995 (dall'item F39 all'item F64).

- Sempre alle persone rapinate, è stato chiesto di raccontare l'evento rapina allo scopo di creare una raccolta di testimonianze ed effettuare con programmi informatici specifici l'*Elaborazione Testuale* delle parole utilizzate per narrare l'evento rapina.

## Risultati

Dall'analisi statistica dei dati ottenuti attraverso gli strumenti di valutazione psicologica utilizzati è stato possibile rilevare una varietà di sintomi che fanno pensare, indipendentemente dalla diagnosi di PTSD, a gradi di sofferenza psicologica significativi all'interno del campione esaminato. In termini generali gli intervistati mostrano un diffuso senso di sofferenza:

- la probabilità di percepire dei disturbi dopo aver subito una rapina diretta è di 6,7 volte superiore alla probabilità di percepire problemi in caso di una rapina indiretta;
- il 76% del totale dei soggetti intervistati ritiene che la rapina sia stata per loro un trauma, contro il 24% che invece lo nega. Il dato disaggregato mostra che il 77% (43 su 56) dei dipendenti rapinati direttamente e il 74% (11 su 15) di quelli rapinati indirettamente definiscono la rapina un'esperienza traumatica.

E' stato possibile evidenziare come alcuni quadri sintomatologici, pur non concorrendo quantitativamente a determinare il PTSD, siano in grado di influire negativamente sulla qualità della vita di chi li esperisce.

***Il primo quadro sintomatologico si ascrive all'area dei sintomi di sopraeccitamento, per cui il sistema umano di auto-protezione è in allerta permanente, come se il pericolo potesse ritornare in ogni momento.***

L'eccitazione fisiologica si mantiene invariata, la persona si allarma facilmente, reagisce con irritabilità a piccole provocazioni, dorme poco. Il soggetto impiega più tempo ad addormentarsi, è più sensibile al rumore e si sveglia più frequentemente nelle ore di riposo notturno. In particolare, nel nostro campione possiamo rilevare che:

- il 43% di chi ha subito una rapina dichiara di sentirsi più agitato di quanto non fosse prima;
- il 39% dichiara di vivere in uno stato di maggiore allerta;
- l'82% dichiara di aver provato paura, di essersi sentito terrorizzato o impotente mentre la rapina era in corso. Nel dettaglio, l'84% dei dipendenti rapinati direttamente e il 73% di quelli rapinati indirettamente rispondono positivamente alla domanda;
- la probabilità per coloro che hanno subito una rapina diretta di essere allarmato o sul "chi va là" anche senza una ragione precisa è di 6,3 volte superiore rispetto a chi ha subito una rapina indiretta;
- la probabilità per coloro che hanno subito una rapina diretta di allarmarsi o sobbalzare facilmente, ad esempio per un rumore improvviso, è di 4,3 volte superiore rispetto a chi ha subito una rapina indiretta.

***La seconda area sintomatologica ascrive a sé tutti i sintomi intrusivi per cui, anche quando il pericolo è passato, la persona rivive l'evento come se questo continuamente si ripresentasse nel presente, non riuscendo a riprendere il normale corso della vita, poiché il trauma continuamente lo interrompe.***

Il momento traumatico si codifica in una forma anormale nella memoria, che irrompe spontaneamente nella coscienza, sia sotto forma di flashback durante gli stati di veglia sia come incubi traumatici nel sonno. Si verificano inoltre fenomeni intrusivi, inclusa la

“messa in atto”, che sono tentativi spontanei di integrare l'evento traumatico.

A questo riguardo nel nostro campione possiamo rilevare che:

- il 29% soffre maggiormente di problemi di sonno;
- la probabilità, per coloro che hanno subito una rapina diretta, di pensare alla rapina, anche quando non si voleva farlo, è di 5,7 volte superiore rispetto a chi ha subito una rapina indiretta;
- il 35% dei soggetti ha risposto di aver sognato l'evento traumatico; di questi il 43% dei lavoratori rapinati direttamente e il 7% di quelli rapinati indirettamente. La probabilità per coloro che hanno subito una rapina diretta di sognare la rapina è 10,5 volte superiore rispetto a chi ha subito una rapina indiretta;
- il 41% del totale dei lavoratori rapinati dichiara di aver sperimentato in seguito le stesse emozioni o sensazioni provate durante la rapina. Nel dettaglio, hanno risposto positivamente a questa domanda il 45% dei soggetti rapinati direttamente e il 27% di quelli rapinati indirettamente;
- il 42% degli intervistati ha risposto di essersi sentito angosciato dopo la rapina, inoltre la probabilità per coloro che hanno subito una rapina diretta di sentire tale emozione, quando qualcosa richiamava alla mente la rapina, è di 6,5 volte superiore rispetto a chi ha subito una rapina indiretta;
- il 41% dei soggetti intervistati dichiara di aver avuto disturbi del sonno dopo la rapina; in particolare il 46% dei lavoratori rapinati direttamente e il 20% di quelli rapinati indirettamente.

**Una terza area sintomatologica fa riferimento al fatto che, a volte, la situazione di pericolo da cui è impossibile fuggire può provocare non solo terrore e collera ma anche, paradossalmente, uno**

**stato di calma distaccata, nel quale terrore, rabbia e dolore si dissolvono.**

Gli eventi continuano a essere registrati sul piano della coscienza, ma è come se fossero stati scollegati dai loro normali significati. Le percezioni possono essere obnubilate o distorte con parziale anestesia oppure perdita di particolari sensazioni. La percezione del tempo può essere alterata, spesso nel senso di un rallentamento motorio e l'esperienza può perdere la sua qualità di realtà oggettivabile.

La persona può sentire come se l'evento non accadesse a lei, come se stesse osservando il suo corpo dall'esterno oppure come se l'intera esperienza fosse un brutto sogno dal quale tra poco si risveglierà.

Nel nostro campione possiamo rilevare che:

- il 42% dei lavoratori dichiara di aver dimenticato particolari importanti di quello che era accaduto durante l'evento rapina; di questi il 45% dei soggetti rapinati direttamente e il 33% di quelli rapinati indirettamente;
- tra i lavoratori rapinati non c'è stato, dopo la rapina, un affievolimento d'interesse per attività ritenute importanti (94% contro il 6% del totale) come spesso segnalato dalla letteratura.

**Accanto ai risultati inerenti il PTSD, la ricerca ha evidenziato un dato significativo relativo ai livelli di alessitimia mostrati dai soggetti esaminati** messi in correlazione ad altri livelli registrati in altre ricerche simili (Zuliani A., Leonardi A., 2009).

Pur non trovandosi in presenza di un dato significativo dal punto di vista statistico si può notare una scarsa propensione dei soggetti esaminati a mettersi in contatto con le proprie emozioni e ciò può indicare una tendenza più alla somatizzazione che non alla elaborazione affettiva delle esperienze vissute.

### Uno sguardo al futuro: la formazione.

Nel contesto di questa indagine la riflessione principale riguarda le strategie preventive e in particolare quanto può contribuire un'adeguata formazione. La letteratura internazionale indica nella formazione uno strumento estremamente valido in questi ambiti di intervento e data la delicatezza delle tematiche affrontate si ritiene necessario che l'affidamento della conduzione del progetto formativo venga attribuito alla figura professionale di uno psicologo.

Gli obiettivi della formazione per il personale bancario possono essere molteplici:

- conoscere quelle che possono essere le reazioni attese durante e dopo un evento potenzialmente traumatizzante come la rapina;
- riconoscere le proprie personali reazioni e le aree personali più soggette ad entrare in crisi;

- individuare le più efficaci strategie personali e di gruppo per aiutarsi a far fronte ai disagi psicologici vissuti.

Nella progettazione di tali strategie formative deve essere tenuto in debita considerazione il dato sopra ricordato relativo all'alessitimia. Nello specifico, occorre tenere nella debita considerazione che i soggetti in formazione devono essere supportati nel lavoro di ricongiungimento delle emozioni, che possono scaturire dall'evento rapina, a quanto vissuto. La conoscenza delle possibili reazioni emotive è oggi considerata un fondamentale strumento di aiuto per i soggetti che possono essere esposti ad eventi stressogeni. Attraverso un adeguato percorso formativo è possibile supportare i dipendenti degli Istituti di Credito in un processo di chiarificazione del rapporto evento-vissuto che potrebbe non funzionare efficacemente se lasciato ad un'elaborazione spontanea.

---

## VALUTAZIONE STRESS LAVORO CORRELATO: UN MODELLO PER LE PICCOLE REALTÀ

DI ANTONELLA MUTO

*L'avvicinarsi della scadenza dell'obbligo per il datore di lavoro di dotarsi della valutazione del rischio stress lavoro-correlato, lascia ancora scoperto il problema degli adempimenti di legge per le piccole realtà aziendali e per gli studi professionali. Come abbiamo spesso osservato i modelli più diffusi sono progettati per aziende grandi e complesse e non sembrano del tutto idonei, sia nell'organizzazione sia per i costi che prevedono, per le realtà piccole e semplici.*

*L'articolo seguente presenta un modello che va in questa direzione e che volentieri proponiamo ai nostri attenti lettori.*

L'entrata in vigore del D. Lgs. 81/08 esplicitando chiaramente la necessità di includere nelle valutazioni i rischi collegati allo stress lavoro-correlato ha da un lato riattivato il confronto/dibattito fra gli operatori di settore che già da tempo stavano affrontando questa tematica. Non dimentichiamo che tale obbligo era già deducibile da una lettura attenta della normativa precedente e che centri di ricerca (comunitari e nazionali) e istituzioni operanti

nel settore avevano già in corso studi, analisi, ricerca di modelli per la gestione dei rischi psicosociali. Dall'altro ha contribuito a mettere ulteriormente in risalto come le organizzazioni siano chiamate ad affrontare la gestione del rischio con approccio sistemico all'organizzazione-ambiente-persona finalizzato alla tutela della "salute" quale *stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, non consistente solo in un'assenza di malattia o d'infermità.*



Le organizzazioni di lavoro e gli operatori del settore si sono trovati ad operare in questo contesto in assenza di linee guida previste dalla normativa ma non ancora emanate e una molteplicità di posizioni ed approcci che si sono susseguiti nel tempo. Il riferimento alla norma (D.Lgs. 81/08/ e Accordo Quadro in esso richiamato) ci dà delle linee di indirizzo fondamentali da seguire di cui richiamiamo alcuni punti chiave:

- tale obbligo riguarda tutte le organizzazioni di lavoro indipendentemente dalla loro dimensione o dal comparto in cui operano .
- i problemi associati allo stress possono essere affrontati nel quadro del processo di valutazione di tutti i rischi, programmando una politica aziendale specifica in materia di stress e/o attraverso misure specifiche mirate per ogni fattore di stress individuato
- lo stress, potenzialmente, può colpire in qualunque luogo di lavoro e qualunque lavoratore, a prescindere dalla dimensione dell'azienda, dal campo di attività, dal tipo di contratto o di rapporto di lavoro
- lo scopo dell'accordo è 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 dell'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.

Valutare e gestire il rischio stress lavoro-correlato implica attivare un processo di analisi e di intervento che richiede un plurimo focus di attenzione: l'organizzazione e le sue manifestazioni di funzionalità, i lavoratori e le loro valutazioni. Alla luce dei dati di letteratura, delle linee di indirizzo esistenti e

dell'esperienza fatta sul campo il processo di gestione del rischio lo potremmo così sintetizzare:

- individuazione/esplicitazione delle figure da coinvolgere per supportare il datore di lavoro nella valutazione di questa categoria di rischi
- analisi dell'organizzazione intermini di rilevazione di segnali organizzativi di manifestazione potenziale di disagio e rischi potenziali connessi al contesto e contenuto del lavoro
- eventuale diagnosi approfondita attraverso strumenti e metodi di ricerca psicosociale
- preparazione, attuazione e monitoraggio di un piano di azioni di miglioramento.

Il processo sopra delineato pur rappresentando il modello di approccio alla gestione del rischio deve poi essere però adattato in termini di programmi, strumenti, soggetti coinvolti in relazione allo specifico contesto organizzativo.

Più linee di indirizzo attualmente pubblicate mettono in evidenza questo aspetto prevedendo approcci differenziati al processo in relazione alla dimensione e articolazione aziendale.

Ma la conoscenza del contesto che caratterizza una parte significativa del tessuto produttivo italiano ha portato la nostra attenzione alla micro impresa: organizzazioni di lavoro composte da pochissime unità, ad esempio anche solo un imprenditore (datore di lavoro) e un collaboratore. Si pensi all'area degli studi professionali ma anche al settore della ristorazione-bar, del commercio al dettaglio, dei servizi solo per fare alcuni esempi non certo esaustivi.

La consapevolezza del fatto che il rischio stress lavoro correlato non è appannaggio delle grandi organizzazioni, il riconoscimento della necessità peculiari e dei timori manifestati da parte di micro e piccole imprese in questo specifico campo di analisi / intervento è stato uno stimolo, per me e per i colleghi dell'ADES – Associazione esperti della sicurezza sul lavoro di Bolzano, a

ricercare risposte adeguate per questa tipologia di target. Ma l'impegno è andato verso la ricerca di risposte che non risultino finalizzate ad adempiere formalmente ad un obbligo di legge, quanto piuttosto a coadiuvare professionisti e imprenditori nel cogliere l'opportunità di una riflessione strutturata relativa al loro ambito lavorativo. Professionisti e imprenditori in questa tipologia di aziende più che in altre, operano in prima persona nel contesto aziendale da loro gestito, sono chiamati a integrare le loro competenze tecnico-professionali con competenze e incombenze di carattere normativo, organizzativo e gestionale, sono in prima persona soggetti esposti a rischio stress lavoro-correlato e spesso con limitate occasioni di confronto e riflessione strutturata su questi temi.

L'esito è stato:

- la messa a punto di uno strumento guida per una analisi strutturata della propria realtà lavorativa, che portasse l'imprenditore ad indagare tutte le aree di indagine riconosciute significative dalle linee di indirizzo comunitario su sintomi e potenziali fattori di pericolo riferibili a condizioni di stress lavoro correlato e ad avviare una riflessione sugli aspetti critici come primo passo per la futura GESTIONE del rischio.
- La progettazione di un modulo formativo finalizzato a mettere in grado imprenditore stesso di utilizzare con consapevolezza lo strumento e di cogliere dal lavoro di analisi tutte le potenziali implicazioni operative.

INDICATORI AZIENDALI	NOTE per rilevazione dato	Eventuali limiti di applicazione	Dato rilevato	criticità del dato in relazione allo SLC	NOTE relative a interpretazione dato
Viene riportato l'elenco degli indicatori di manifestazione o di rischio potenziale suddivisi per area	Nella <u>presente cella</u> il compilatore riporterà i dettagli per il calcolo o la rilevazione dei dati (es riferimenti a documenti) In una <u>casella nota</u> vengono riportati esempi e note per la comprensione dell'indicatore		Possono esserci dati numerici, dati si/no, altro. I dati non numerici sono vincolati da menu a tendina	Viene fleggato in caso di indicatore valutato critico	Il compilatore registra i criteri adottati per attribuire criticità all'indicatore, eventuali elementi utili all'analisi o alla programmazione futura degli interventi

Tab. n. 1. Strumento utilizzato

Nelle fasi di analisi e messa a punto di un approccio due punti fermi ci hanno guidato:

- La volontà di offrire al Datore di lavoro uno strumento di lavoro da lui gestibile per effettuare la valutazione del rischio (compito non delegabile) ed essere parte attiva nella gestione del rischio stesso
- Il rifiuto verso check-list rigidamente predeterminate e di meccanica applicazione

Si precisa che strumento e modulo formativo interessano la fase di analisi organizzativa e stima del rischio. Non comprendono la valutazione soggettiva delle percezioni da parte del lavoratore che, qualora ritenuta necessaria e programmata alla luce degli esiti della fase precedente, resta competenza specifica di professionisti con comprovata esperienza nel settore e abilitati ad indagare tali aspetti.



## Lo strumento

Lo strumento di analisi e raccolta dati è strutturato come una lista di controllo suddivisa in due aree: le manifestazioni potenziali e gli indicatori di rischio potenziali riferibili a contenuto e contesto del lavoro. Considerando le caratteristiche dell'impresa in termini dimensionali le analisi e valutazioni relative agli indicatori saranno prevalentemente qualitative ma l'imprenditore viene guidato nella sua individuazione di criticità secondo criteri e/o ricorrendo a esemplificazioni.

L'impostazione dello strumento, sviluppato in excel è presentato nella tabella n. 1. Al termine della compilazione guidata, risulta possibile effettuare una prima stima del rischio che permette di valutare l'opportunità di ulteriori approfondimenti relativi alle valutazioni soggettive da parte dei lavoratori o fermarsi e passare alla fase di programmazione degli interventi di prevenzione e monitoraggio. Anche in presenza di una valutazione che metta in luce una stima di rischio bassa, l'analisi avrà portato ad individuare chiaramente i punti critici relativi alla propria attività su cui garantire adeguato controllo.

## Il modulo formativo

Il modulo viene attivato prevedendo due tarature diverse, una per il datore di lavoro che svolge direttamente i compiti del SPP e una per i consulenti che operano nella piccola e microimpresa.

Il percorso formativo, dopo un primo inquadramento normativo, definizione del tema oggetto di indagine e condivisione dell'approccio alla gestione del rischio, prevede il ricorso al lavoro attivo in aula. Sono previsti infatti due incontri di circa 3 ore. Il primo incontro funge da inquadramento o da sistematizzazione delle concettualizzazioni e chiarimenti/approfondimenti e per la condivisione dell'approccio all'analisi e degli strumenti per la valutazione organizzativa. Si sperimenta in questa fase la prima parte

dello strumento e si individuano i dati quantitativi necessari all'analisi.

Il secondo incontro prevede l'approfondimento delle modalità d'analisi dei dati che sono stati nel frattempo raccolti, la condivisione di modalità di analisi delle potenziali fonti di pericolo, la definizione di piani di miglioramento, indicazioni per la stesura del documento.

La pausa fra una lezione e l'altra risulta essere fondamentale momento di riflessione personale, analisi dell'applicabilità di quanto trattato al proprio contesto, raccolta d'informazioni utili alla valutazione. I partecipanti infatti lavorano in aula direttamente sullo strumento applicandolo alla loro specifica realtà.

Ad oggi sono state attivate e concluse 7 edizioni del corso in provincia di Trento nell'ambito di percorsi formativi per imprenditori iscritti a CO.GE.CA, un corso a Bolzano presso ADES rivolto a professionisti esperti della sicurezza.

COGECA è consorzio nato nel 2001 su volontà di alcuni imprenditori operanti nel settore carburanti per offrire a micro e piccole imprese, settore di cui fanno parte, una offerta consulenziale e formativa a 360° e tarata sulle loro specifiche esigenze. In questo caso il modulo formativo è stato inserito nei loro percorsi per datori di lavoro che intendono svolgere direttamente i compiti del SPP.

Sono state coinvolte 103 micro e piccole imprese per un totale di 115 partecipanti (infatti in alcuni casi hanno partecipato più persone della stessa azienda o soci o dipendenti/collaboratori), 34 persone avevano già completato in passato la formazione base in quanto datori di lavoro e tra luglio 2009 e dicembre 2010 ed hanno seguito il seminario a fini di aggiornamento.

Le tipologie di imprese interessate appartenevano a vari settori e sono riportate nella tabella n. 2.

Tipologia di impresa	Numero partecipanti
Gestori impianti di carburante	42
Commercio al dettaglio	18
Ristorazione (bar alberghi, ecc)	15
Estetica e benessere	3
Servizi di consulenza (commercialisti, assicurazioni, ecc)	5
Tecnici di assistenza	4
Piccole imprese edili	4
Altri settori	11

Tab. n. 2 Tipologia di aziende che hanno partecipato all'iniziativa

Il numero di collaboratori in media era inferiore a 5, in alcuni casi variava da 5 a 10 / 15.

L'altra sperimentazione del percorso è stata attuata invece da ADES come offerta formativa per gli esperti del settore che offrono consulenza alle micro e piccole imprese. Hanno aderito 18 persone operanti in vari settori con i quali si è lavorato operativamente confrontandoci sia sulle problematiche connesse alla gestione del processo nel loro studio professionale sia analizzando corrette modalità di affiancamento al datore di lavoro cliente.

Un intervento di questo tipo rappresenta un'occasione per:

- Sensibilizzare i datori di lavoro sul tema dello stress lavoro correlato e stimolare la loro attenzione all'individuazione di segnali più o meno evidenti che possano indicarne una potenziale insorgenza
- Prendere coscienza degli elementi legati agli aspetti di gestione imprenditoriale e caratteristiche del contenuto e contesto di lavoro che potenzialmente possono incidere sull'insorgenza di tale fenomeno
- Acquisire elementi di conoscenza e intervento per gestire tale tipologia di rischio migliorando il loro stesso benessere

- Valorizzare le azioni positive di prevenzione eventualmente già in essere
- Fornire loro strumenti e metodi di intervento operativo che li metta nelle condizioni di
  - Individuare i casi in cui risulti necessario un approfondimento del fenomeno attraverso il ricorso a competenze specialistiche esterne
  - esplicitare il loro processo di autovalutazione del rischio e adempiere all'obbligo previsto dalla normativa ed esplicitare le modalità con cui sono giunti alla stima del rischio e alla conseguente scelta di interventi di gestione del rischio stesso

Il confronto con i partecipanti ai seminari proposti e con gli organizzatori ha messo in evidenza un generale apprezzamento per la duttilità dello strumento proposto e una valutazione positiva per l'occasione di confronto sulle tematiche affrontate.

Non riteniamo di aver tuttavia concluso il nostro percorso di sviluppo dello strumento stesso e di verifica del metodo utilizzato. Infatti abbiamo in programma un'ulteriore fase di lavoro finalizzata a

- attivare una verifica di efficacia dello strumento grazie a un'azione di monitoraggio sull'implementazione del sistema in alcune strutture campione, condotta in collaborazione con alcune istituzioni competenti che potranno fornire un apporto di verifica esterno e qualificato
- la taratura della lista di indicatori per settori specifici, tale taratura riguarderà le esemplificazioni previste relative a specifici processi di lavoro
- la messa a punto di materiali per l'autoformazione all'uso dello strumento con ricorso alla FAD e all'attivazione di spazi on line di confronto.

# IL PANICO E L'IMPREVEDIBILITÀ DELLA FOLLA. MITI E REALTÀ: IL CASO DUISBURG

DI ANTONIO ZULIANI

*Il 24 luglio scorso a Duisburg è accaduto un evento sul quale, a causa del periodo estivo, si rischia di non riflettere abbastanza.*

*Andando al di là delle tragiche cifre proposte dalla cronaca di quei giorni, occorre proporre alcune riflessioni su quanto si è verificato, anche per uscire da interpretazioni che hanno focalizzato l'attenzione sui concetti di imprevedibilità della folla o, peggio, di panico, rischiando di deresponsabilizzare chi deve provvedere alla sicurezza attorno ad eventi che richiamano una grande folla, e riducendo il tutto ad una tragica fatalità*

Come si ricorderà, nella ressa conseguente all'entrata nell'area nel quale si svolgeva il festival di musica denominato "Love Parade" sono morti 19 giovani ed altri 516 sono rimasti feriti.

Ciò che è accaduto a Duisburg è tutto fuorché una fatalità, se con questo termine intendiamo un avvenimento dovuto al caso. Credo sia evidente che a Duisburg il "caso" abbia ben poco rilievo, mentre lo hanno certamente gli errori di coloro che dovevano provvedere a garantire la sicurezza.

Non è nostra intenzione allestire "processi" a chicchessia, ma si desidera proporre alcune considerazioni su temi non affatto marginali, partendo proprio dai due luoghi comuni già citati: la folla ha dei comportamenti imprevedibili ed è facilmente preda del panico.

## **La folla non è imprevedibile**

Innanzitutto occorre sottolineare che la folla e i suoi comportamenti non sono imprevedibili, come invece viene molto spesso affermato. Spesso il comportamento della folla viene a posteriori giudicato anomalo o irrazionale, ma le persone che vanno ad un concerto rock si muoveranno per ballare, chi sta evacuando sceglierà le vie che gli sembreranno migliori, chi ha fatto una lunga fila per ottenere un posto a sedere a uno spettacolo difficilmente sarà disposto ad alzarsi per andarsene, una coda di tifosi che sta per entrare a vedere la partita

tenderà a procedere in avanti verso il campo da gioco del tutto inconsapevole che davanti si stia determinando una situazione di pericolo, e così via.

Zhen e coll. (2010), esaminando l'incidente al ponte di Mihong (5 febbraio 2004), dove sono morte schiacciate 37 persone e 15 sono rimaste ferite, sottolineano come fosse assolutamente ragionevole attendersi che le persone si sarebbero affollate proprio lì, perché quello era il luogo dal quale si potevano vedere meglio i fuochi artificiali.

Spesso si confonde la scarsa capacità di previsione da parte dei soggetti responsabili della sicurezza con le conseguenze che queste carenze hanno sulla folla. La folla ha sempre una sua ragione per i movimenti che produce, sta al sistema intelligente (se lo è veramente), per quanto possibile, prevederli.

Da questo punto di vista gli aspetti sottovalutati sono duplici. Da un lato il numero delle persone attese e dall'altro la predisposizione di un efficace sistema di comunicazione tra i vari soggetti che devono provvedere alla sicurezza. All'evento di Hillsborough nel 1989 quando la polizia ha aperto il cancello C per far entrare la grande massa di tifosi del Liverpool ancora in attesa fuori dallo stadio, nessuno ha comunicato che la cancellata in fondo era chiusa (cfr Taylor e Sime, 1990). Analoga situazione si è verificata al City College di New York dove, in occasione di una partita di pallacanestro,

morirono 9 persone. In questo caso Mollen (1992) sommò l'errata previsione sul numero di persone che sarebbero arrivate e l'assenza di comunicazione tra l'interno e l'esterno della struttura. Il già citato evento al ponte di Mihong secondo Zhen, Mao e Yuan (2008) è stato determinato dalla totale assenza di comunicazione, per cui gli addetti agli ingressi hanno continuato a far affluire persone nonostante sul ponte la densità delle stesse avesse raggiunto le 6,8 persone per mq.

Non sempre, fortunatamente, c'è carenza di pianificazione e di capacità informativa esitano in caso di eventi disastrosi, ma non pare opportuno affidarsi alla "buona sorte".

L'aspetto più importante che si vuole sottolineare riguarda la capacità del sistema di acquisire continuamente nuove informazioni e di agire di conseguenza a tutela delle persone presenti. Le situazioni pericolose, infatti, evolvono spesso e si modificano nel tempo, e possono essere del tutto diverse nelle varie aree dell'evento. Ciò pone ancora con più forza l'esigenza di una costante e qualificata "cabina di regia" che assuma la piena responsabilità di raccogliere le informazioni e di diramare, in tempo reale, le necessarie disposizioni.

Una pianificazione che deve riguardare sia l'inizio sia la fine di questi grandi eventi. Come non citare, a tale proposito, l'incontro tra Papa Ratzinger e i giovani tra l'1 e il 2 settembre del 2007. In quel caso l'arrivo dei giovani fu attentamente pianificato. Alla fine dell'incontro, però, una gran massa di ragazzi si riversò sulla piccola stazione di Loreto provocando seri problemi di sicurezza dato l'affollamento ai binari e i grossi ritardi nei treni, senza che vi fossero tracce di una pianificazione di quanto stava accadendo. Da testimone dell'accaduto ritengo che grande merito per la felice soluzione del problema vada riconosciuta al personale della stazione che ha saputo gestire, con una buona dose di creatività, una situazione che stava assumendo toni allarmanti.

## Il mito del panico

La seconda parola che viene spesso pronunciata di fronte a questi eventi dagli osservatori è: "panico". Il termine "panico" deriva dal lat. *panicus*, e dal greco *panikos* (pan = tutto) (dal Dio Pan) e secondo il Dizionario della lingua italiana - Devoto Oli (2003) tale termine si riferisce ad una "reazione, per lo più collettiva, che invade improvvisamente di fronte ad un pericolo reale o immaginario, togliendo la capacità di riflessione e spingendo alla fuga o ad atti inconsulti". Secondo il dizionario De Mauro (2000), "il timore repentino di un pericolo che turba profondamente l'animo impedendo ogni reazione di difesa attiva e suscitando l'impulso incontenibile alla fuga". Il dizionario riporta inoltre frasi di uso comune: "lasciarsi prendere dal panico", "psicosi collettiva di allarme, che determina comportamenti impulsivi e incontrollabili", "presa dal panico, la folla si accalcò davanti alle uscite".

Queste definizioni traducono in una frase l'immagine che tutti hanno del panico come di una reazione caratterizzata da una regressione collettiva ad un livello primordiale, che sfocia in reazioni di fuga, agitazione e violenza etero o autoindotta. Tale reazione, seppur preceduta dallo svilupparsi di un'intensa paura, può scatenarsi improvvisamente e propagarsi velocemente per imitazione o subalternità. In queste situazioni ci si aspetta di riscontrare il dissolversi della coscienza individuale accompagnata da alterazioni delle percezioni e del giudizio, regressione, suggestionabilità, impulsività, gregarismo acritico con adeguamento automatico al movimento degli altri, sentimento di appartenere ad una potenza oscura e partecipazione violenta senza responsabilità. Se tutto ciò dipinge efficacemente quello che ci si attende da una reazione di panico collettivo, occorre prestare attenzione a non generalizzare questa immagine considerandola l'unica capace di descrivere ciò che accade in una folla durante una situazione di emergenza. Vi è, infatti, un'altra

reazione, ben più pericolosa e insidiosa che viene troppo spesso sottovalutata: la negazione.

Secondo Sandman (2005) si possono riscontrare quattro evidenze ben documentate attorno al panico. Prima di tutto, come già osservato, i giornalisti, le forze dell'ordine coinvolte e il pubblico stesso tendono ad aspettarsi che nelle emergenze le persone siano troppo spaventate per comportarsi in modo intelligente, e, anzi, incorrano in un'isteria di massa. In secondo luogo, il panico di gruppo si manifesta molto raramente. Nella maggior parte delle emergenze, infatti, le persone sono resilienti, danno prova di possedere molte risorse nei loro tentativi di proteggersi, e sono più desiderose del solito di aiutare gli altri. La terza verità ben documentata riguarda il fatto che la risposta delle persone coinvolte nell'emergenza viene spesso etichettata come panico, specialmente se gli stessi prendono iniziative diverse da quelle raccomandate dal personale di controllo. Da ultimo, le precauzioni che le persone prendono sono spesso reinterpretate quando l'esito della situazione è conosciuto: le stesse azioni che vengono viste come sagge e previdenti se la situazione degenera, vengono etichettate come "panico" se invece la potenziale emergenza recede senza effetti seri (come dire: "a posteriori chiunque saprebbe dire qual era la cosa migliore da fare!").

Da quanto detto appare evidente che non possiamo definire panico i comportamenti delle persone che non fanno quello che ci si aspetta da loro o che fanno cose che non ci si attende (Norwood, 2003), anche se questo è certamente un grosso problema e una grave preoccupazione per chi pianifica o dirige i soccorsi.

Il problema sta nel non confondere le misure di autoprotezione spontanee con il panico, ma di interpretarle come un segnale del desiderio di attivarsi (da guidare) e del bisogno di avere delle indicazioni da parte delle autorità competenti.

Secondo Boss (1997) è utile prendere in

considerazione anche la presenza di un certo isterismo epidemico, che si manifesta quando le persone hanno una visione simile sul significato dei sintomi collegati, per esempio, ad una malattia, al punto tale da riconoscerli e mostrarli anche in assenza della stessa. Tale fenomeno è presente all'interno di ogni epidemia, ma risulta poco studiato. Ciò anche a causa di una tendenza negativa presente negli esperti quando giudicano i comportamenti della popolazione. Quando gli esperti richiedono precauzioni supplementari nelle situazioni di incertezza loro le chiamano "contenute misure per preservare la salute", quando il pubblico prende misure supplementari gli esperti tendono a definirlo "isterismo o panico".

Si ha l'impressione che si chiami panico quello che sfugge, quello che è diverso dalla norma, ma così facendo si rischia di ridurre la complessità delle reazioni umane all'interno di categorie predeterminate. L'attribuzione della definizione di panico alle reazioni degli altri può essere una di queste perché, pur nella sua negatività, ha l'effetto rassicurante di spiegare con velocità e sicurezza un comportamento che altrimenti chiederebbe uno sforzo di attenzione e comprensione che non sempre le persone sono disposte a compiere, specialmente se esse stesse sono alle prese con una situazione stressante.

Le ipotesi di Sandman sono confermate da una serie di studi condotti in questi anni per verificare se e in quali circostanze il panico si fosse manifestato in grandi situazioni di emergenza.

Per Glass e Schoch-Spana (2002) l'analisi dell'esperienza dei comportamenti delle popolazioni durante i disastri naturali e tecnologici indica una reazione in genere efficace e adattabile a fronte di poche situazioni di panico. Ciò è avvenuto nell'incidente di Tree Mile Island (28 marzo 1979) dove furono evacuate 140 mila persone per un incidente alla locale centrale nucleare, durante l'attentato del 1993 al World Trade Center e anche dopo l'attacco



dell'11 settembre 2001, durante il black out che ha colpito gli Stati Uniti nell'agosto del 2003.

Tra il 1932 e il 1945 i giapponesi attaccarono la Cina utilizzando tutti i generi di agenti bioterroristici, dalla peste bubbonica, al colera, all'antrace. Andando ad esaminare con attenzione quello che avvenne tra le popolazioni colpite si riscontrarono ben pochi casi di panico così come si è abituati a vederli proposti nei film.

Uno studio di Crosby sull'epidemia di influenza spagnola del 1918, che fece 50 milioni di morti in tutto il mondo, ha evidenziato come, anche di fronte ad un evento così catastrofico, le reazioni delle persone fossero caratterizzate da ingegno, civiltà e mutuo aiuto.

A fianco di questi episodi nei quali non si è riscontrata la presenza di panico ve ne sono altri di segno opposto: l'incoronazione dello zar Nicola Mosca nel 1896 (3.000 morti), l'incendio del bazar de la Charité a Parigi nel 1897 (124 morti), i suicidi collegati al siluramento della nave Provence nel 1916 (3.100 vittime), l'incidente chimico a Bhopal (1984) dove buona parte dei 2.500 decessi furono causati dallo schiacciamento da parte delle auto dei fuggitivi, la morte di più di 900 persone nella calca susseguitasi ad un attentato terroristico presso la moschea di Al Kazimiyah a Bagdad nel 2005.

La paura irrazionale, con manifestazioni di fuga incontrollata, si presenta in pochi casi, solitamente circoscritti a situazioni nella quali le persone si sentono intrappolate, per lo più dal fuoco, senza avere visibili vie di fuga. Si può concludere che benché vi siano diversi episodi di panico collettivo che hanno determinato un numero importante di morti, la loro celebrità rischia di sopravvalutare la presenza di questo fenomeno, ben più raro di quanto non si sia spinti ad immaginare.

Come si può osservare il tema è complesso, ma certamente rassegnarsi al fatto che le reazioni da panico siano imprevedibili, che non si possa agire per arginarle ed attenuarle, qualora se ne manifestino i prodromi, denota una scarsa padronanza di conoscenze che la psicologia invece raccoglie, e che è in grado di mettere a disposizione degli addetti alla sicurezza.

## Bibliografia

- Boss L.P.,(1997), *Epidemic hysteria: a review of the published literature*, in "Epidemiologic Review", n. 19, pp. 233-243, 1997..
- De Mauro T.(2000),, *Il dizionario della lingua italiana*, Paravia, 2000.
- Glass T.A. e Schoch-Spana M.,(2002), *Bioterrorism and the people: How to vaccinate a city against panic*, in "Clinical Infectious Diseases", n. 34, pp. 217-223, 2000.
- Mollen M., (1992), *A Failure of Responsibility: Report to Major David Dinkins on December 28, Tragedy at City College of New York*, 1991.
- Norwood A.,(2003), *Anticipated psychological impact of bioterrorism*, the Johns Hopkins Center for Civilian Biodefense Strategies, 2003
- Sandman P. M., Lanard J.,(2005), *Tsunami Risk Communication: Warnings and the Myth of Panic*. [www.psandman.com](http://www.psandman.com), 2005.
- Zhen W., Mao L., Yuan Z., (2008), *Analysis of trample disaster and a case study – Mihong bridge fatality in China in 2004*, Safety Science, 46, pp. 1255-1270, 2008



## BACHECA

*Su richiesta dei nostri lettori introduciamo una sezione della rivista pensata per presentare le iniziative messe in cantiere da StudioZuliani autonomamente o in partnership con altri soggetti istituzionali e privati.*

### Attività formativa

StudioZuliani, accanto all'attività di consulenza, ha messo a punto dei corsi di formazione sui temi sui quali è specializzato e spesso presenti nelle pagine della rivista:

- la comunicazione in stato di crisi;
- la gestione della folla nelle situazioni di emergenza;
- l'affiancamento dei familiari dopo la morte improvvisa di un congiunto;
- la gestione psicologica delle emergenze;
- il ruolo della psicologia ambientale nella progettazione di ambienti sociosanitari;
- il fenomeno dello stress lavoro correlato, dalla prevenzione alla gestione.

I corsi saranno organizzati nelle varie località in partnership con provider locali. Per informazioni scrivere a [info@studiozuliani.net](mailto:info@studiozuliani.net) all'attenzione della dott.ssa Chiara Varalta.

### Collaborazione alla rivista

Da questo numero PdE si apre alla collaborazione di autori esterni.

Chi volesse inviare articoli è pregato di attenersi alle seguenti indicazioni:

- il contenuto dell'articolo deve essere originale e non già pubblicato su altre riviste;
- il taglio deve essere sostanzialmente applicativo;
- il linguaggio non deve essere eccessivamente specialistico dato che i nostri lettori appartengono a un ampio spettro di categorie professionali, e quindi l'eventuale introduzione di termini strettamente tecnici dal punto di vista psicologico va accompagnata da una loro opportuna spiegazione;
- lo spazio a disposizione è, in genere, di 10.000 battute (spazi compresi), articoli più estesi saranno presi in considerazione solamente se lo spazio eccedente è indispensabile alla presentazione di un lavoro originale.

Gli articoli vanno inviati a [info@studiozuliani.net](mailto:info@studiozuliani.net) all'attenzione della dott.ssa Lucia De Antoni.

## BABELE

*Continua la caccia di "Babele" alle comunicazioni ineffabili*



Sulla prima ci sentiamo di indire un concorso a premi: cosa stava pensando chi ha messo questi due cartelli?

“e poi li vogliamo che gli studenti escano imparati ....”

- .
- .

