

CORSO

# IL TEAM LEADER IN EMERGENZA

BERGAMO, giovedì 21 settembre 2023 - dalle 9.15 alle 11.15



Relatore: Andrea Botti – Istruttore Sanitario & RSPP

*Tra gli obblighi del Datore di Lavoro in tal senso, si configura l'elezione degli addetti alla gestione delle emergenze, **addetti antincendio e primo soccorso**, che, previa informazione, formazione ed addestramento adeguati, saranno in grado di fronteggiare situazioni potenzialmente in grado di generare criticità.*

*Chiunque si sia trovato a lavorare in situazioni di emergenza avrà compreso quanto è importante lavorare bene in team: essere sincronizzati, riuscire a lavorare insieme senza creare caos, e mantenere ognuno il proprio posto.*

**COSA è UN' «EMERGENZA»?**  
**COSA CAMBIA CON «URGENZA»?**

## «EMERGENZA»?

*Circostanza imprevista, che richiede un intervento rapido,  
adottando provvedimenti eccezionali, resi necessari dalla  
particolare situazione*

**COME REAGISCONO LE PERSONE  
DAVANTI AD UN'EMERGENZA?**

**22 ottobre 2008**

Isola d'Elba - ore 20.07

*DUE LE REAZIONI PRINCIPALI*

PANICO



AZIONE

*DA COSA SONO DIPESE QUESTE REAZIONI?*

INFORMAZIONE – FORMAZIONE - ADDESTRAMENTO







## VE LO RICORDATE?

*Corinaldo, LANTERNA AZZURRA  
6 morti*

**COSA E' VENUTO MENO  
NELLA STRAGE DI CORINALDO?**

*La performance dei vari attori dipende dalle conoscenze e abilità di ognuno, ovvero dalle competenze tecniche, ma un ruolo importante è giocato anche dalle capacità non tecniche, definite come fattori umani.*

# CHI E' UN TEAM LEADER?

E un Team Member?

“La chiave per una leadership vincente è l'influenza,  
non l'autorità.”



# CHI E' UN TEAM LEADER?

Quali sono i requisiti?

**Il T.L. dispone sempre di una prospettiva globale della situazione che si trova ad affrontare**

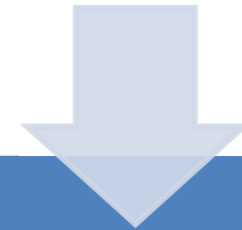
- *Guarda & Osserva*
- *Gestisce i Compiti del Team*
- *Comunica in modo efficace*
- *Lavora in Squadra*
- *Sa cosa fare, conosce bene i protocolli e le priorità d'intervento.*



## **CRM & ACRM**

### **Anesthesia Crisis Resource Management**

Col termine Crisis Resource Management (CRM) si intendono tutte quelle competenze non tecniche necessarie per un lavoro di squadra efficace in una situazione di crisi.



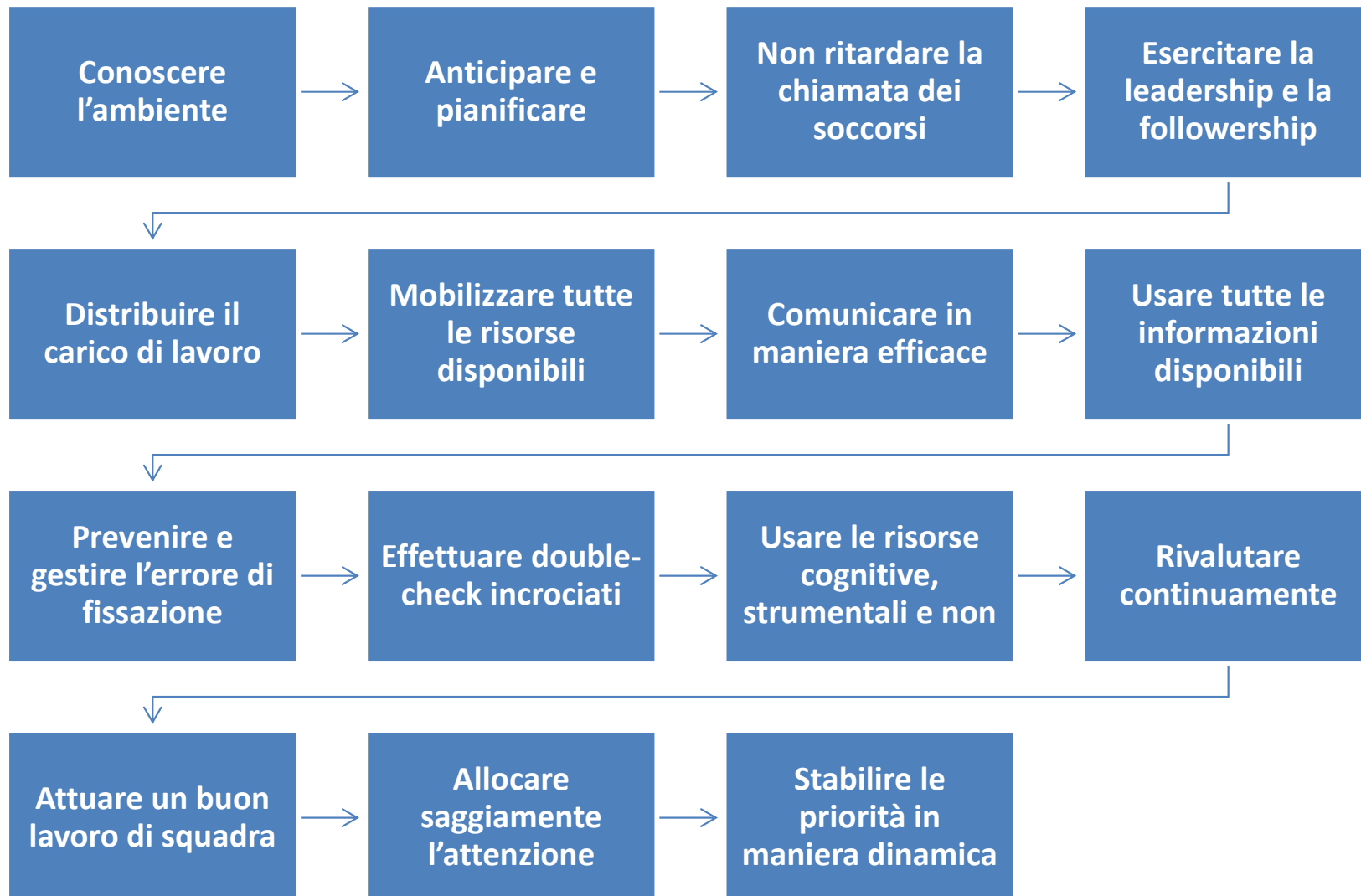
Questo termine è stato coniato per la prima volta dall'aviazione commerciale statunitense ed è entrato nel mondo sanitario nel 1989, quando degli studiosi adattarono il modello dell'aviazione alle situazioni di emergenza, dando così vita all'Anesthesia Crisis Resource Management (ACRM).

## Anesthesia Crisis Resource Management

*Questa metodologia è ad oggi diffusamente utilizzata nella pratica quotidiana e negli scenari simulati per prevenire gli errori e gestire correttamente il team che opera in urgenza, il quale spesso non si conosce in quanto i suoi componenti non sono abituati a lavorare assieme.*

*L'**ACRM** consta di 15 punti chiave che perseguono il comune obiettivo di coordinare, utilizzare ed applicare tutte le risorse disponibili per ottimizzare la sicurezza e i risultati nella cura degli eventi critici*

## ACRM – 15 points



# 1. CONOSCERE L'AMBIENTE

Significa non solo conoscere gli spazi dove ci si dovrà muovere, ma anche essere informati su quali sono i materiali e i dispositivi di cui si dispone e cui fare ricorso e su come essi funzionino.

La garanzia di aver organizzato i materiali in modo corretto, utile ed efficace



## 2. ANTICIPARE E PIANIFICARE

Entrambe vengono utilizzate per ridurre la necessità di improvvisazione, eliminando dunque una parte di imprevisti che possono ostacolare l'assistenza rendendola potenzialmente ancor più concitata, confusa e stressante.

**LA TEMPO DIPENDENZA  
NON E' SINONIMO DI  
COMPORTAMENTI  
GROSSOLANI**



## 2. ANTICIPARE E PIANIFICARE

Suddividere i ruoli prima ancora che le emergenze in azienda si verifichino, permette di ridurre al minimo le interruzioni per accordarsi sul “chi fa cosa” e garantisce al **Team Leader** più tempo e concentrazione da dedicare alla gestione dell'evento

**IN AZIENDA  
TUTTI SANNO  
CHI FA CHE COSA?  
&  
QUALI SONO LE PRIORITA'?**



## LE PRIORITA'

*Step by Step*



Riconoscimento e attivazione del sistema di risposta all'emergenza

RCP immediata di alta qualità

Defibrillazione rapida

Sistema di Emergenza Territoriale di base e avanzato

Supporto vitale e assistenza post arresto avanzati



### 3. CHIEDERE AIUTO



Chiamare tempestivamente un esperto qualora richiesto non è segno di debolezza, bensì di **responsabilità** verso le persone. Alcune emergenze tempo dipendenti richiedono la tempestiva presa in carico specialistica per poter “aggredire” la situazione in poco tempo

**NEI GIUSTI TEMPI  
NEI MODI CORRETTI**





QUAL'E' IL NUMERO PER  
CHIAMARE I SOCCORSI?

QUAL'E' QUELLO AMERICANO?



**NUMERO UNICO  
PER TUTTE  
LE EMERGENZE:**

*Emergenza*

**(112)**



Lombardia

Lazio

Liguria

Friuli Venezia Giulia

Provincia di Trento

Bolzano

Sicilia

Piemonte

Valle d'Aosta

Toscana

Marche

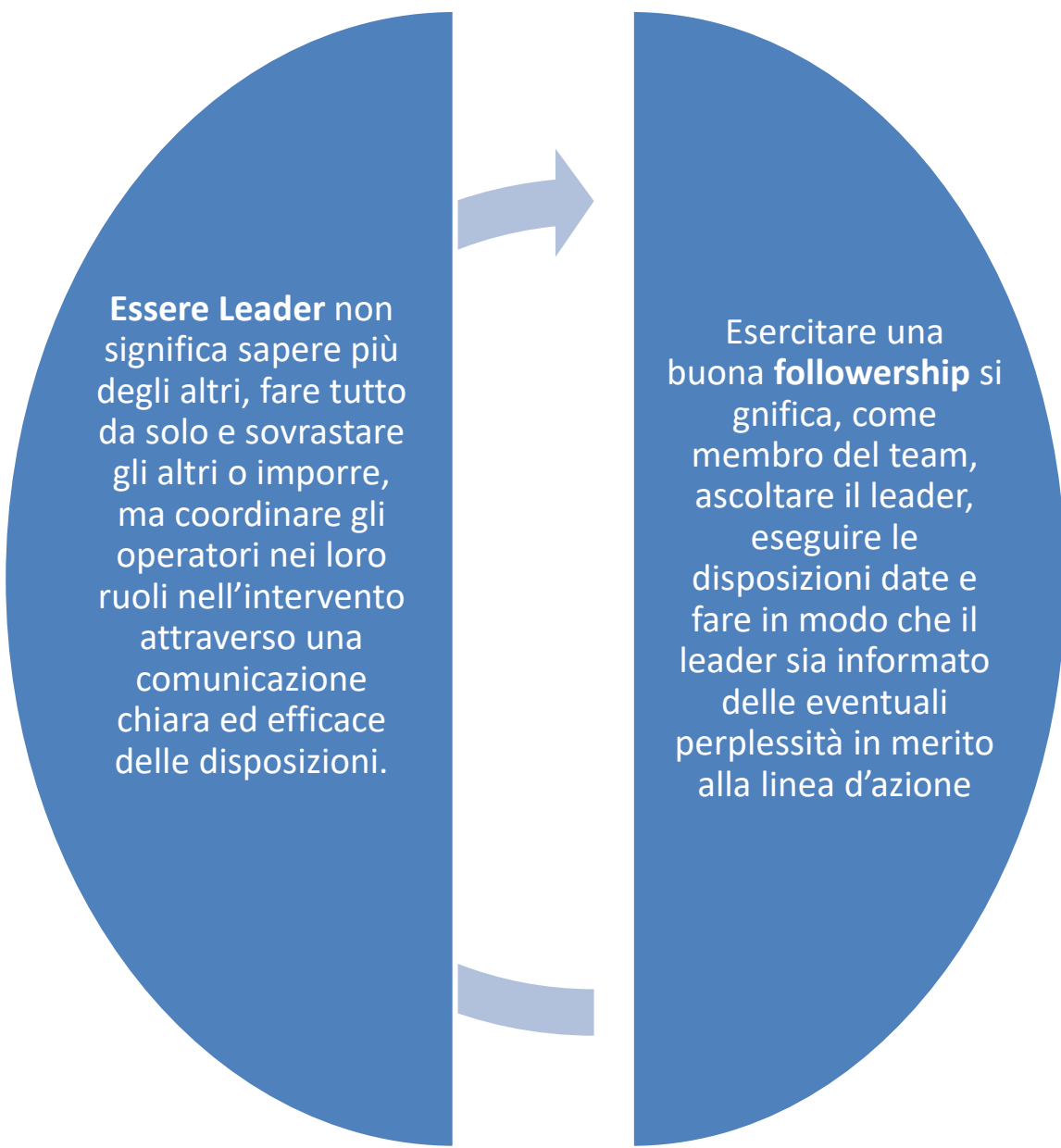
Umbria

Sardegna

## 4. LEADERSHIP & FOLLOWERSHIP

In questo modo il leader e i membri del team si supportano reciprocamente e ciò riduce notevolmente i livelli di ansia e stress nella gestione dell'emergenza.

**CHIAMA IL...?**



Essere **Leader** non significa sapere più degli altri, fare tutto da solo e sovrastare gli altri o imporre, ma coordinare gli operatori nei loro ruoli nell'intervento attraverso una comunicazione chiara ed efficace delle disposizioni.

Esercitare una buona **followership** significa, come membro del team, ascoltare il leader, eseguire le disposizioni date e fare in modo che il leader sia informato delle eventuali perplessità in merito alla linea d'azione

## 5. DISTRIBUIRE IL CARICO DI LAVORO

Permette di ridurre il sovraccarico fisico ed emotivo che può creare tensioni tra i membri. Inoltre, la [distribuzione del carico di lavoro](#) permette di evitare che il team viaggi a diverse velocità, creando in questo modo confusione e un minor controllo da parte del Team Leader.



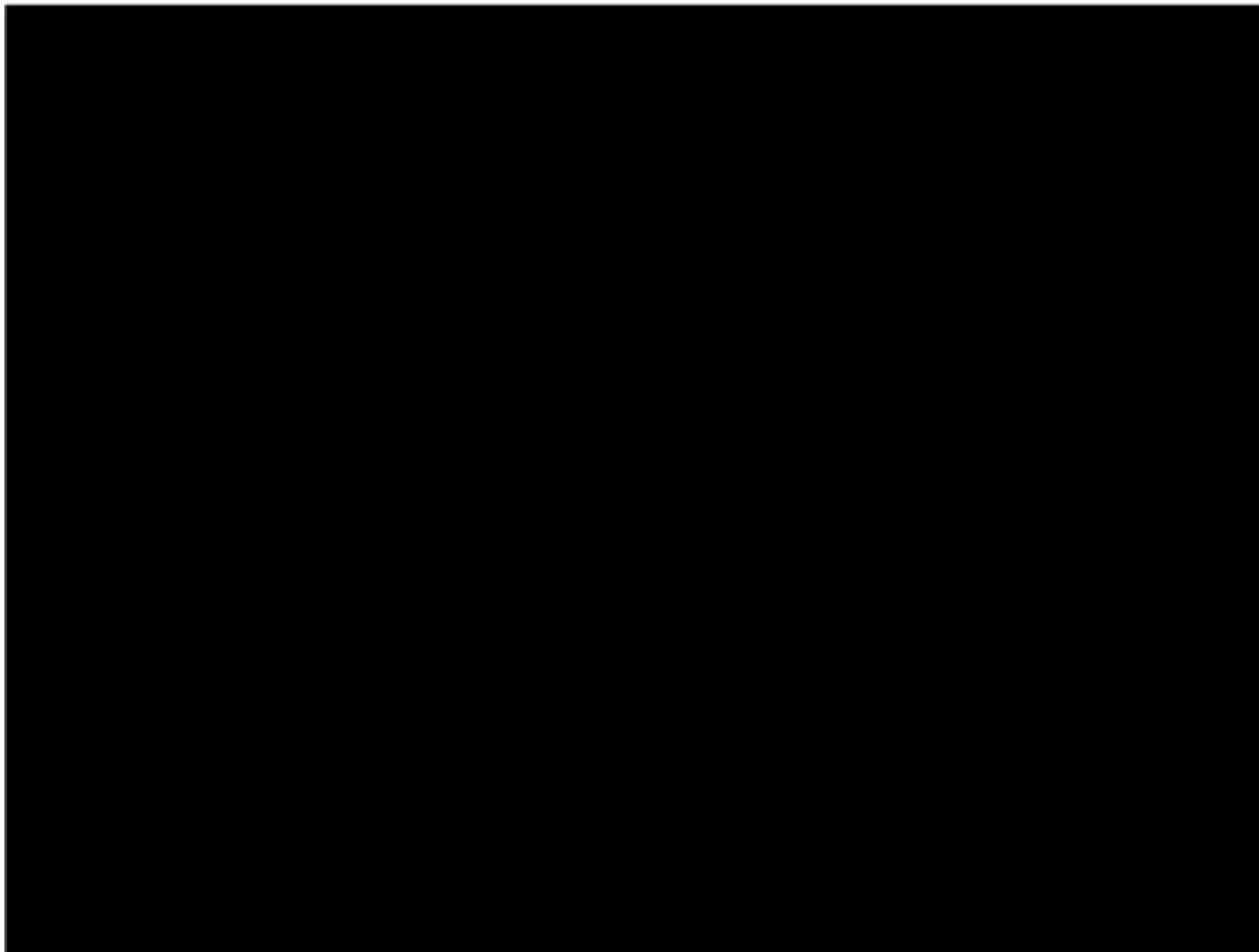


## 7. COMUNICARE IN MODO EFFICACE



La comunicazione nell'emergenza deve essere chiara, a ciclo chiuso e deve prevedere sempre feedback atti ad agevolare gli interlocutori, a impedire gli errori e il ritardo nel raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Non devono essere utilizzate frasi troppo lunghe e gli interlocutori devono parlarsi chiamandosi per nome e guardandosi negli occhi, in modo tale da essere sicuri di aver comunicato la cosa giusta alla persona giusta.



...QUALE DEI DUE SCENARI E' DESCRITTO  
IN MODO TEMPESTIVO ED EFFICACE?

## 8. USARE LE INFORMAZIONI DISPONIBILI

Non accantonare a priori informazioni apparentemente non inerenti alla situazione di emergenza, in quanto talvolta è solamente la loro conoscenza che può favorirne la risoluzione.





## ESERCIZIO SCRITTO

1. *Avete 3 minuti di tempo per eseguire l'esercizio*
2. *Se vi chiede di parlare a voce alta: Fatelo*
3. *E' consentita la calcolatrice*
4. *Non copiate dal vicino*

## 1. Prima di fare qualsiasi cosa leggere attentamente ogni punto di questa esercitazione.



1. Prima di fare qualsiasi cosa leggere attentamente ogni punto di questa esercitazione.
2. Scrivi il suo nome nell'angolo a destra in alto del foglio.
3. Traccia un circolo attorno alla parola "nome" della seconda istruzione.
4. Disegna 5 piccoli quadratini nell'angolo a sinistra in alto del foglio.
5. Scrivi una X in ogni quadrato.
6. Inscriva ciascun quadrato dentro un circolo.
7. Scrivi il suo nome sotto il titolo di questo foglio.
8. Accanto al titolo scriva.....si, si, si.
9. Tracci un circolo attorno all'istruzione n. 7.
10. Disegni una X nell'angolo sinistro in basso del foglio.
11. Tracci un triangolo attorno alla X che ha appena disegnato.
12. Nel retro del foglio moltiplicare  $703 \times 66$ .
13. Tracci un circolo attorno alla parola "foglio" nell'istruzione n. 7.
14. Quando arriva a questo punto pronunci a voce alta il suo nome.
15. Se lei pensa di aver eseguito le istruzioni sino a questo punto pronunci ad alta voce: "si".
16. Nel retro del foglio addizioni  $8950 + 9805$ .
17. Tracci un circolo attorno alla somma addizionata e quindi un quadrato attorno al circolo.
18. Conti ad un tono di voce normale, da 1 a 10 e viceversa.
19. Faccia 3 piccoli buchi con la punta della matita nella parte superiore del foglio.
20. Se lei è la prima persona ad essere arrivata a questo punto pronuncia a voce alta: "sono stato il primo ad arrivare a questo punto e sono leader nell'eseguire le istruzioni"
21. Sottolinei tutti i numeri che si trovano in questa faccia del foglio.
22. Pronunci a voce alta: "ho quasi terminato e ho eseguito tutte le istruzioni".
23. Ora che ho terminato di leggere con attenzione tutti i punti di questo test compili solamente l'istruzione n. 2. Resti in silenzio, evitando di fare capire agli altri che ha terminato l'esercizio.



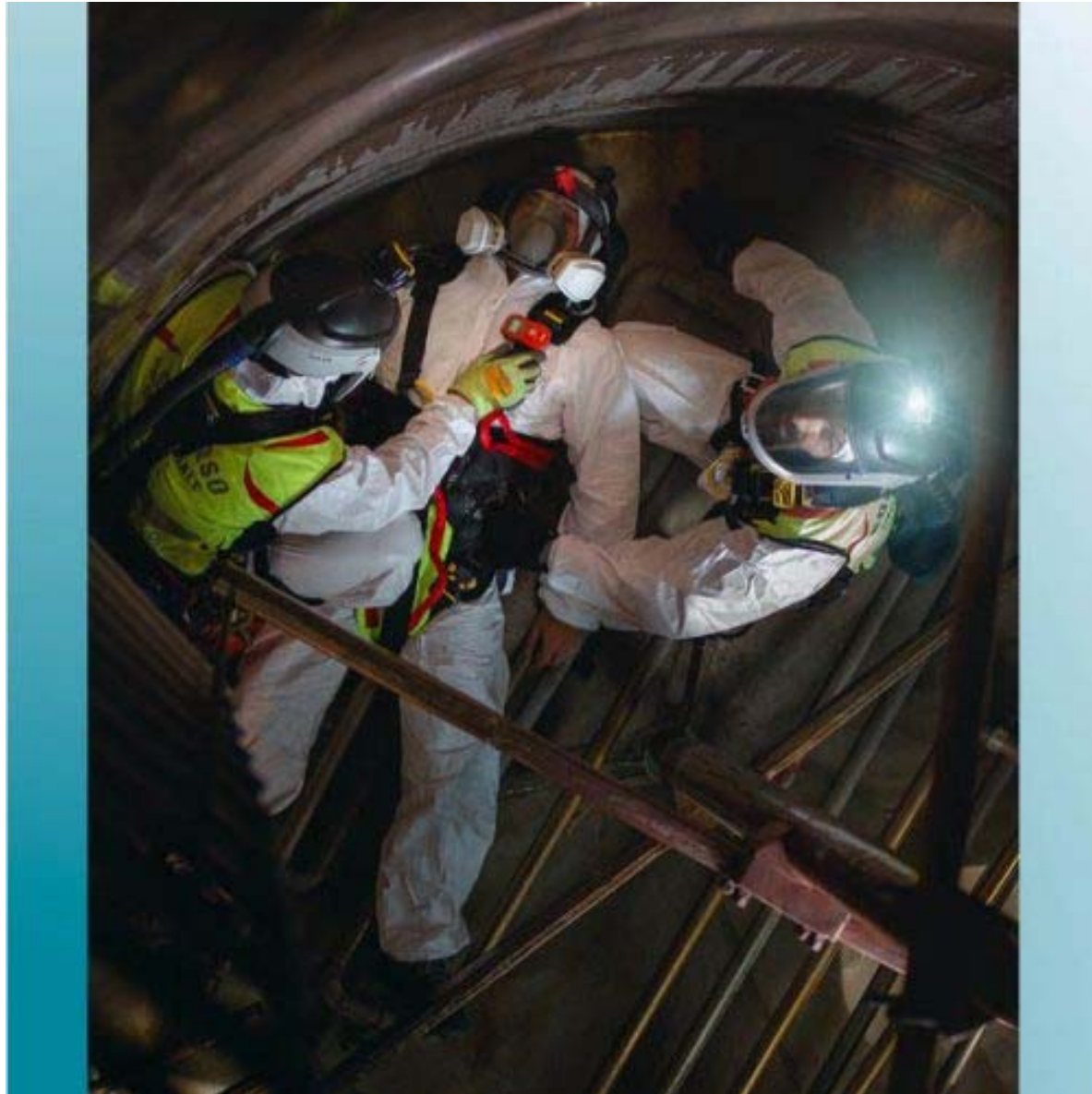
## 9. PREVENIRE E GESTIRE GLI ERRORI DI FISSAZIONE

*Questa tipologia di errore interviene spesso nella gestione dell'emergenza  
e può essere classificato in tre forme*

Questo e solo  
questo è il problema

Il problema può  
essere tutto eccetto  
che questo

Non esiste alcun  
problema

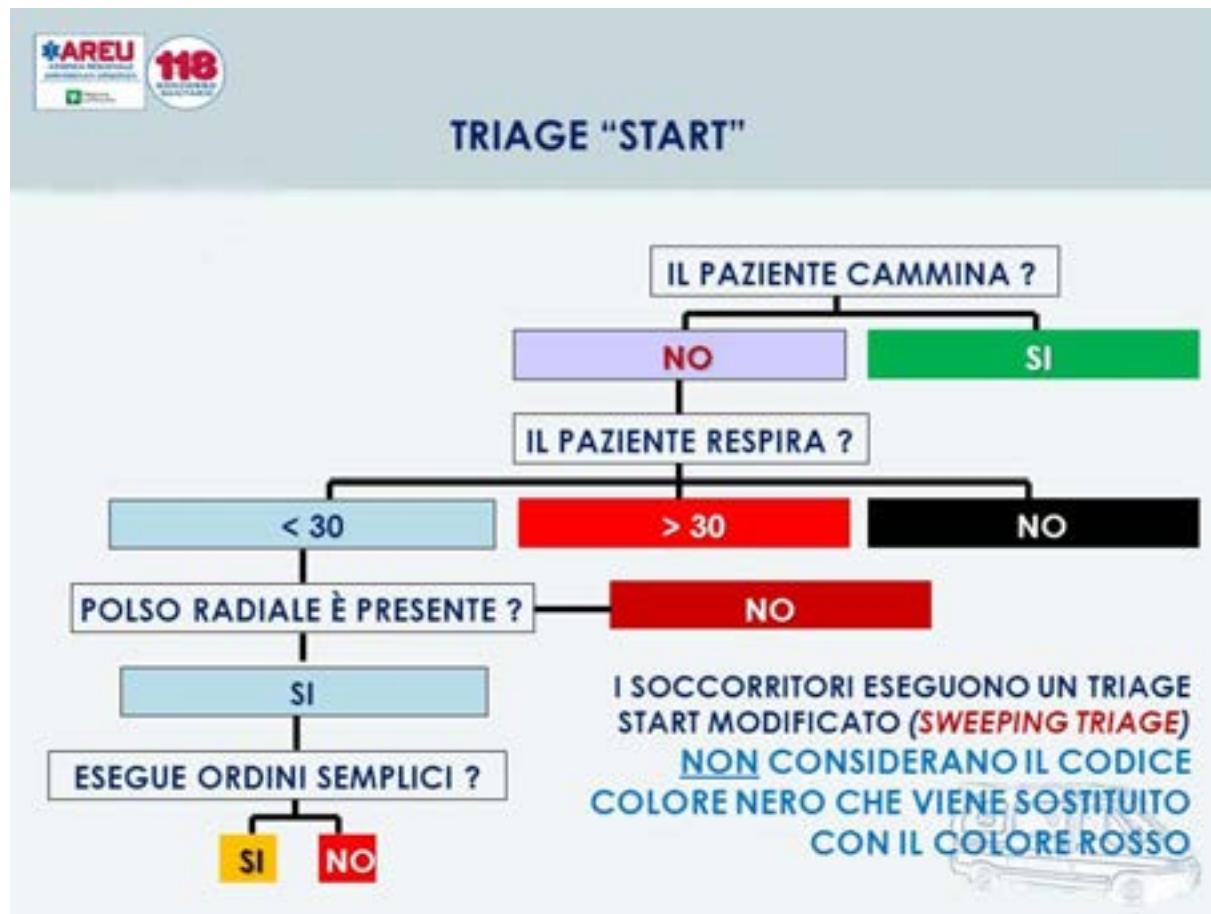


## 10. DOPPIO CHECK INCROCIATO

Consiste nel costante controllo del proprio operato e di quello degli altri, consentendo in questo modo all'operatore di lavorare in regime di sicurezza, riducendo inoltre l'ansia di sbagliare e diminuendo anche la sensazione di pressione da controllo unilaterale.

**UN SOCCORRITORE FERITO  
E' UN FERITO**

## 11. USARE RISORSE COGNITIVE STRUMENTALI



Attingere a tutte le risorse di conoscenza disponibili come check-list per eseguire [procedure](#), [linee guida](#) da consultare per confermare una linea d'azione, DVR Piano di Emergenza + check list per coordinatore.

Questo non sminuisce le conoscenze dell'operatore (che non può essere onnisciente), ma altresì consente di agire con maggiore sicurezza e precisione.

## 12. RIVALUTARE CONTINUAMENTE

Serve a individuare le variazioni importanti che subentrano nella situazione d'emergenza. Questo processo consente di essere sempre aggiornati sulle problematiche di maggior rilievo che di volta in volta si presentano e che richiedono una presa in carico da parte di tutto il team. In questo modo, è uno strumento di lavoro indispensabile per rimodulare continuamente il piano d'intervento stabilito.

**QUALI LE PROBLEMATICHE RILEVANTI  
DURANTE LE PROVE ANNUALI DI EVACUAZIONE?**

## 13. ATTUARE UN BUON LAVORO DI SQUADRA



Permette di condividere ansie e preoccupazioni per gestire meglio la situazione dell'emergenza, così come di unire tutte le conoscenze derivanti da diverse aree di competenza per rispondere nel modo più completo e appropriato ai bisogni dell'emergenza



## 14. ALLOCARE SAGGIAMENTE L'ATTENZIONE

ORE 10,30 DEL 21 SETTEMBRE 2022  
UN TERREMOTO DI MAGNITUDO 8.5 COLPISCE  
L'AZIENDA BOTTI & CO, DEMOLENDO META' STRUTTURA.

SI PRESENTANO AGLI OCCHI DEGLI ADDETTI ALLE EMERGENZE 5  
FERITI, TRA CUI DUE NON RESPONSIVI E CON RESPIRO ASSENTE.

UN INCENDIO DI MEDIA ENTITA' IN ATTO

189 DIPENDENTI FERMI ALLE PROPRIE POSTAZIONI DI LAVORO.  
I CAPI REPARTO STANNO IMPARTENDO ISTRUZIONI IMPROVVISATE

**A COSA DEVO DARE MAGGIORE ATTENZIONE?**

## 15. STABILIRE LE PRIORITA'



“Ciò che era giusto fare prima potrebbe non esserlo ora e viceversa”.

Valutare dinamicamente le priorità aiuta l'operatore a non restare indietro di fronte all'evolversi nella situazione e gli permette di agire di conseguenza rispetto a “ciò che sta accadendo ora”.

## LE NON TECHNICAL SKILLS

Le Non-Technical Skill sono importanti nella vita lavorativa di tutti i giorni, ovvero nelle condizioni di lavoro routinarie; esse non servono solo per gestire situazioni critiche o di emergenza, sebbene possano essere particolarmente incisive in circostanze ad alto rischio. Quando i lavoratori sono concentrati, prendono decisioni condivise, si scambiano informazioni e collaborano con i colleghi, gli incidenti hanno meno probabilità di verificarsi



**DUBBI & DOMANDE?**

## QUANDO PARLIAMO DI EMERGENZA PRIMA DI TUTTO PARLIAMO DI...

### *Non Technical Skills*



L'errore umano non può essere eliminato all'interno dell'ambiente di lavoro, ma possono essere messi in atto degli sforzi per minimizzarlo, individuarlo e mitigarlo



Le Non-Technical Skill (ad esempio, il Decision-Making, la leadership, la comunicazione) possono favorire la sicurezza e l'efficienza attraverso la riduzione della probabilità che si verifichi un errore e di conseguenza il rischio di un evento avverso



Gli errori e gli incidenti negli ambienti di lavoro ad alto rischio possono avere un prezzo molto elevato

*"Guidate e ispirate le persone. Non cercate di gestirle e di manipolarle.  
In magazzino possono essere gestiti ma le persone vanno guidate."*

# AiFOS

Associazione Italiana Formatori ed  
Operatori della Sicurezza sul Lavoro

safetyexpo | 2023

**GRAZIE PER L'ATTENZIONE**

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

