

# Provincia di Alessandria

*CENTRO DI FORMAZIONE PROVINCIALE PER IL VOLONTARIATO*

## *MASTER PER COORDINATORE VOLONTARIO DI PROTEZIONE CIVILE IN AMBITO DI MAXIEMERGENZE*

### MODULO 5

Aspetti sociologici e psicologici della Protezione Civile

Docente. CHIAMBALERO ENRICO

Anno Didattico 1999/2000

# ASPETTI PSICOLOGICI DELL'EMERGENZA



cosa si intende per emergenza?

IN GENERALE

NEL PARTICOLARE

situazione pericolosa, non prevedibile con certezza  
che richiede provvedimenti eccezionali. Caratteristiche  
di:

(ad esempio) situazione di emergenza  
sanitaria (aspetto ricorrente in ogni  
situazione di emergenza)

**GRANDE INCERTEZZA**  
**SCARSITA' DI RISORSE (TEMPO, TECNOLOGIA ...)**

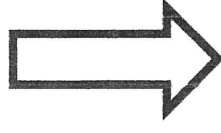
# Quali sono gli aspetti psicologici di una situazione di emergenza?

2

IN GENERALE

-componente emotiva: STRESS

-componente cognitiva: DECISIONI/SCELTE



cosa accomuna tutte queste situazioni?

## ASPETTO ORGANIZZATIVO

E' molto più proficuo ragionare in termini di ORGANIZZAZIONE, di INDIVIDUO e di COMPORTAMENTO ORGANIZZATIVO (cioè relazione individuo/organizzazione)

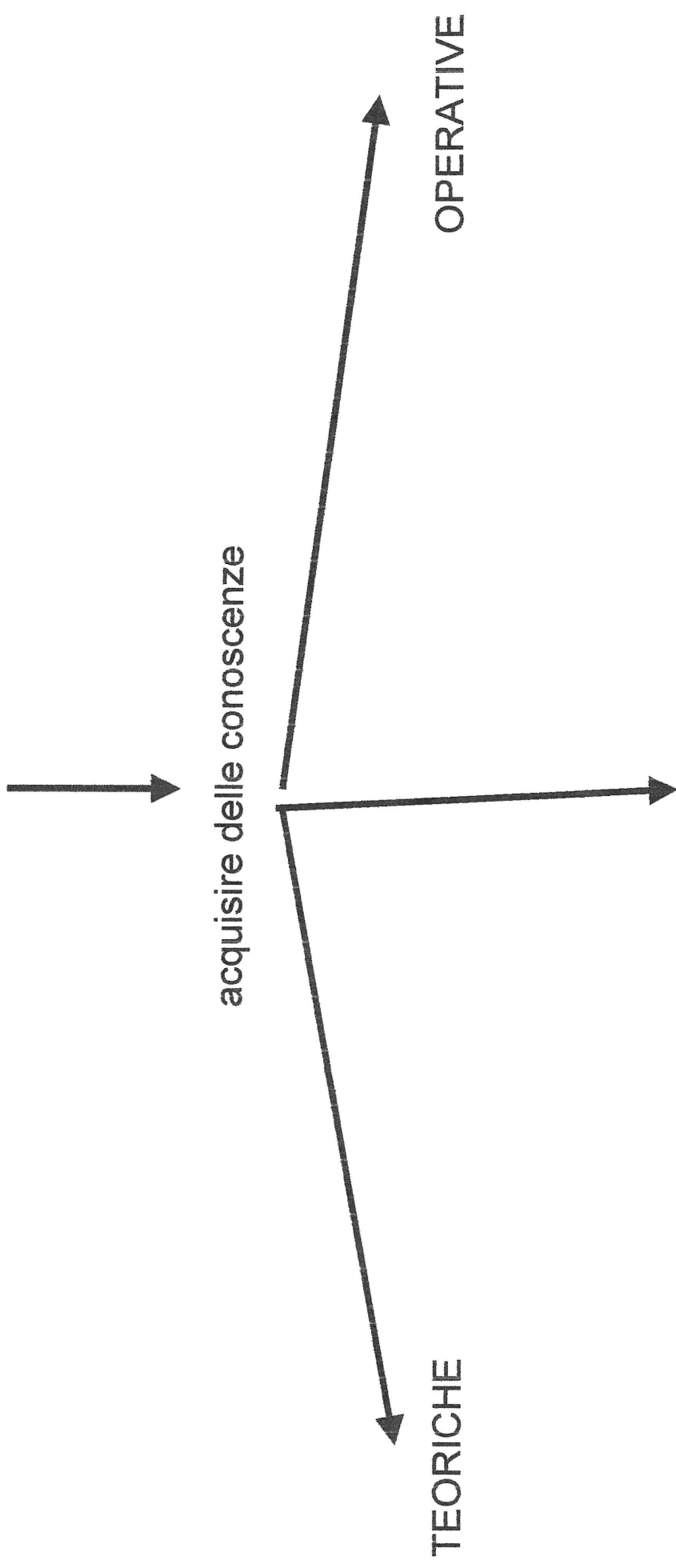
NEL PARTICOLARE  
(caso dell'emergenza sanitaria)

-rapporto soccorritore/soccorso:

EMPATIA: entrare in sintonia con

RELAZIONE: capacità di comunicare efficacemente

## OBIETTIVO DELLE LEZIONI



riguardo a:

- **TEMATICHE ORGANIZZATIVE:** definizione di organizzazione di tipo sintetico; clima organizzativo; cultura organizzativa; obiettivo dell'organizzazione; metodo di lavoro in ambito organizzativo.
- **TEMATICHE INDIVIDUALI:** stress; comunicazione efficace; competenze in ambito organizzativo concetto di leadership; ruoli nell'organizzazione.

# ORGANIZZAZIONE DI TIPO SINTETICO

4

**ORGANIZZAZIONE:** insieme di individui o gruppi di individui che hanno come fine ultimo la creazione di beni e/o servizi, ponendo in atto tecnologie inaccessibili per il singolo; l'organizzazione è più della somma dei singoli individui.



**ORGANIZZAZIONE DI TIPO SINTETICO:** organizzazione che nasce appositamente per soddisfare un bisogno specifico, la cui attività si risolve con la soluzione del problema stesso (dette anche organizzazioni ADHOCRATICHE). **CASO TIPOICO DELLE ORGANIZZAZIONI CHE AFFRONTANO LE SITUAZIONI DI EMERGENZA PIU' GRAVI E MENO FREQUENTI.**

- affrontano situazioni di grande variabilità ed incertezza
  - capire la natura del problema
  - individuare le risorse disponibili
  - mettere in relazione le componenti

- utilizzano una tecnologia di tipo intensivo (dispendiosa da mettere in atto; richiede specializzazione)
- agiscono in base ad un criterio strumentale piuttosto che economico

# CLIMA ORGANIZZATIVO

-cosa è il clima organizzativo? → caratteristiche durature di una organizzazione che influenzano il comportamento degli individui nell'organizzazione

insieme delle opinioni, credenze, atteggiamenti dei membri di una organizzazione che costituiscono l'ambiente di un gruppo, la sua "atmosfera"

-perché ci interessa? → il clima organizzativo influisce sul funzionamento di ogni organizzazione

stile della leadership (autoritario, democratico, laissez faire)

-cosa influenza il clima organizzativo?

→ obiettivo assegnato (in linea con le capacità del gruppo)

→ tempo (la scarsità di tempo come risorsa mette pressione al gruppo e deteriora il clima)

## 4 INDICAZIONI PER UN BUON CLIMA

**SOSTEGNO:** ogni membro dell'organizzazione deve potere ottenere le risorse necessarie per lo svolgimento del proprio compito

**CALORE:** sono importanti la presenza di buone relazioni umane e di una atmosfera amichevole all'interno del gruppo di lavoro

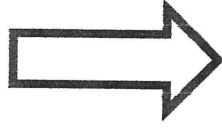
**RICONOSCIMENTO DEI RUOLI:** è necessario che ognuno accetti e valorizzi le differenze individuali, sulla base di competenze e capacità'

**APERTURA E FEEDBACK:** importanza del dialogo, del confronto nel gruppo

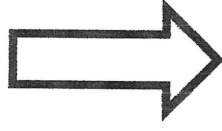
# CULTURA ORGANIZZATIVA

7

-cosa è la cultura organizzativa? → le organizzazioni producono, nel corso delle loro azioni anche dei **SISTEMI CULTURALI**.



## SISTEMA CULTURALE INTERNO AD UNA ORGANIZZAZIONE



- **VALORI** (ai quali l'organizzazione ed i suoi membri si uniformano)
- **NORME FORMALI ED INFORMALI** (riguardanti le procedure ed i processi, le gerarchie...)
- **CONVINZIONI** (sui rapporti causa/effetto)
- **IDEOLOGIE ORGANIZZATIVE**



# OBIETTIVO DELL'ORGANIZZAZIONE

8

-cosa si intende per obiettivo organizzativo? → il risultato atteso dal gruppo di lavoro, coerente

con i risultati attesi dall'organizzazione

-perché ci interessa l'obiettivo organizzativo  
e la sua definizione in ambito  
di gruppo di lavoro?

→ nessun gruppo di lavoro può essere  
efficace se l'obiettivo da raggiungere  
non è chiaro ed ampiamente condivi  
so tra i suoi membri

## L'OBIETTIVO DI UN GRUPPO DI LAVORO PUO' ESSERE CONSIDERATO A PIU' LIVELLI

- DAL PUNTO DI VISTA DELL'INDIVIDUO: ciascun individuo fornisce una interpretazione personale dell'obiettivo assegnato, in base alle proprie **COMPETENZE, STILI DI PENSIERO, ASPETTATIVE BISOGNI**. Si ha in questo caso una distorsione prospettica dal punto di vista del singolo
- DAL PUNTO DI VISTA DELL' ORGANIZZAZIONE: si intende per obiettivo l'insieme dei campi di azione futuri indicati dalla coalizione dominante (cioè quei membri dell'organizzazione aventi una elevata discrezionalità)
- PER AVERE UNA DEFINIZIONE DELL'OBIETTIVO DI GRUPPO CHIARA E CONDIVISA  
E' QUINDI NECESSARIO:
- articolare i diversi punti di vista individuali in una prospettiva più ampia e da tutti riconosciuta (CREAZIONE DI UN OBIETTIVO SOVRAORDINATO)
- interpretare ed adattare alle esigenze di gruppo l'obiettivo della organizzazione

## **5 CARATTERISTICHE DI OBIETTIVO DI UN GRUPPO DI LAVORO EFFICACE**

- **OBIETTIVO DEFINITO IN TERMINI DI RISULTATO:** all'obiettivo è necessario associare il risultato, cioè il prodotto finale che il gruppo vuole ottenere al termine della sua azione.  
**OBIETTIVO E RISULTATO DEVONO ESSERE DEFINITI IN UN LINGUAGGIO CHIARO E COMPRESIBILE PER TUTTI**
- **OBIETTIVO COSTRUITO SU FATTI OSSERVABILI:** l'obiettivo deve essere determinato oggettivamente, sulla base delle risorse disponibili e dei vincoli presenti nel campo di azione
- **OBIETTIVO CHIARITO ED ARTICOLATO IN COMPITI:**

- **OBIETTIVO PERSEGUIBILE:** l'obiettivo che viene perseguito deve essere **ADEGUATO** alle capacità del gruppo di lavoro (**NON FACILE/NON DIFFICILE**)



**FACILE**

- scarsa motivazione personale
- scarsa coesione del gruppo
- il gruppo in quanto tale viene meno

**DIFFICILE**

- sono persi di vista i risultati
- sensazione di non poter concludere il lavoro

- **OBIETTIVO QUANTIFICABILE/MISURABILE:** l'obiettivo del gruppo deve poter essere espresso concretamente in termini di dati **QUANTITATIVI** **QUALITATIVI**, **TEMPI**...

## **METODO DI LAVORO IN AMBITO ORGANIZZATIVO**

- cosa si intende per **METODO**: il metodo è la **REGOLA DEL LAVORO**, ciò che ordina il lavoro del gruppo indicando le procedure ed i comportamenti da tenere per ottenere i risultati stabiliti
- perché ci interessa il metodo: un metodo (o più metodi) di lavoro è presente in tutti i gruppi e negli individui che compongono questi gruppi, spesso ad un **LIVELLO IMPLICITO**.  
La **ESPLICITAZIONE** del metodo di lavoro ne migliora la sua conoscenza e la sua applicabilità.



**SPESSO LE DIFFICOLTA' LEGATE AL METODO STANNO NEL FATTO CHE LE REGOLE DEL GRUPPO SONO DISTANTI E DIVERSE DALLA LOGICA E DAL PENSIERO INDIVIDUALE**

## 4 MOMENTI DEL METODO CHE PERMETTONO DI PROCEDERE CON EFFICACIA

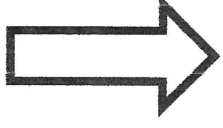
- **ANALISI DELLE RISORSE E DEI VINCOLI:** il gruppo deve inizialmente analizzare ciò di cui dispone in termini di **CONOSCENZE E STRUMENTI** ed individuare i **LIMITI E GLI OSTACOLI** cui fare fronte
- **DISCUSSIONE:** il dialogo ed il confronto devono essere la regola nel procedere del gruppo di lavoro; **CONOSCENZE, INFORMAZIONI, OPINIONI** di tutti DEVONO essere espressi e considerati



### 3 METODI

1. GIRO DI TAVOLO
2. ISCRIZIONE A PARLARE
3. RUOTA LIBERA

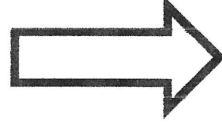
- **MODALITA' DI DECISIONE:** ai fini della qualità delle decisioni prese è determinante il metodo adottato dal gruppo nel prenderle



### 3 METODI

1. **DECISIONE A MAGGIORANZA:** metodo rapido, crea però poca condivisione tra i componenti del gruppo; la decisione rischia di essere non adeguata al problema
  2. **DECISIONE AD IMBUTO:** vengono considerate più variabili all'interno di scelte binarie che consentono ad ogni passo di scartare una opzione per giungere alla scelta definitiva
  3. **MATRICE A SCELTE PESATE:** ogni variabile viene confrontata e "pesata" rispetto alle priorità dell'obiettivo; metodo efficace ma complesso.
- **PIANIFICAZIONE DEL TEMPO:** il tempo è una risorsa preziosa per il gruppo e l'organizzazione (in particolare per le organizzazioni che operano in emergenza)  
E' importante pianificare bene l'uso del tempo **NELLE RIUNIONI**, che è una risorsa non reintegrabile.

# UNA RIUNIONE INFRUTTUOSA NON E' RECUPERABILE



## 4 MOMENTI

1. **ACCLIMATAMENTO:** si stabilisce il contatto tra le persone, allentando le tensioni personali e quelle legate al compito; si stabilisce un clima positivo.
2. **DEFINIZIONE DEL COMPITO:** si definisce l'obiettivo della riunione (la domanda "perché siamo qui?")
3. **PRESA DI DECISIONI:** si raccolgono le informazioni, i dati e si avanzano proposte in base alle conoscenze disponibili
4. **PERIODO DI CONCLUSIONI:** si assegnano i compiti ed i ruoli operativi (chi fa che cosa, come e quando)