



Repertorio delle buone pratiche di Resilient Responders per il Modulo 5

Preparato da KSU

Risorsa 1

1. Titolo della buona pratica

Hope Huddles

2. Modulo di formazione correlato

Modulo 5 – Leadership e coordinamento del team nelle emergenze

3. Contesto e contesto

Questa pratica è stata originariamente sviluppata in un ospedale americano (Northwell Lenox Hill Hospital, New York) durante la pandemia di COVID-19. Al cambio turno, infermieri e medici si riuniscono e riferiscono sui pazienti e sulle loro condizioni. Gli Hope Huddles ampliano tali incontri offrendo agli infermieri, o in altri contesti come terremoti, incendi boschivi o alluvioni, a qualsiasi tipo di team di soccorritori, non solo l'opportunità di scambiare informazioni sulla situazione attuale, ma anche di raccontare momenti emozionanti vissuti durante le emergenze. Possono essere, ad esempio, storie di salvataggio di una persona dopo un terremoto e di ringraziamento da parte di parenti o amici della vittima del disastro soccorsa. Possono anche essere storie di operazioni di soccorso che non hanno raggiunto i risultati previsti o momenti di sconforto a causa delle sfide stressanti di un'operazione, in modo che i soccorritori possano condividere il loro conforto e ricevere incoraggiamento dagli altri membri del team e in particolare dai team leader. Si raccomanda ai team leader di prevedere regolarmente questo tipo di Hope Huddles. Gli Hope Huddles non richiedono una preparazione specifica, se non quella di organizzare il tempo. Gli Hope Huddles possono essere realizzati in riunioni di 5-10 minuti.

4. Obiettivi della pratica

Hope Huddles intende raggiungere i seguenti obiettivi:

- creare positività nei team
- incoraggiamento a continuare il lavoro di salvataggio
- aiutare i membri del team a elaborare le esperienze offrendo loro opportunità di narrazione



RESILIENT RESPONDERS: Raccolta delle buone pratiche

- creare spazi per percepire le vittime dei disastri come individui, non come persone anonime
- creare spazi in cui i leader possano costruire lo spirito di squadra

5. Descrizione della pratica

Nelle riunioni periodiche, soprattutto durante i cambi turno, i membri del team si riuniscono. Dopo aver riferito sulla situazione attuale dell'emergenza, il leader invita i membri del team a raccontare un episodio accaduto durante l'emergenza immediatamente precedente. Un membro del team può parlare di un evento emotivamente importante. Il leader mostra empatia con il membro del team e ne apprezza l'impegno con espressioni come: "State facendo un lavoro straordinario. Non potremmo farcela l'uno senza l'altro. Il vostro impegno è fonte di forza per tutti noi. Grazie".

6. Risultati e impatto

Come pratica ad hoc, gli Hope Huddles rafforzano la cooperazione all'interno del team. Questa pratica funge da sfogo per esprimere gli stati emotivi, contribuendo così alla resilienza di chi interviene. Utilizzata regolarmente, insegna ai leader a crescere nei propri ruoli.

7. Lezioni apprese e fattori di successo

Questa pratica aiuta i soccorritori a comprendere il proprio lavoro, poiché riceve immediatamente apprezzamento.

8. Trasferibilità e adattabilità

Sebbene originariamente utilizzata in un contesto ospedaliero, questa pratica può essere applicata praticamente a tutti i contesti in cui operano i soccorritori.

9. Considerazioni etiche

Non ci sono considerazioni etiche rilevanti. È importante dare importanza alla necessità che solo i membri del team che desiderano condividere le proprie narrazioni siano invitati a condividere attivamente le proprie storie.

10. Riferimenti

Donelly, B. (27 maggio 2020). *Hope Huddles mette in contatto gli infermieri in prima linea durante la crisi del COVID-19*. Ospedale Northwell Lenox Hill. <https://lenoxhill.northwell.edu/news/inspiring-people/hope-huddles-connects-front-line-nurses-amid-covid-19-crisis>



Risorsa 2

1. Titolo della buona pratica

Per superare una crisi, costruisci una rete di team

2. Modulo di formazione correlato

Modulo 5 – Leadership e coordinamento del team nelle emergenze

3. Contesto e contesto

Questo approccio è stato raccomandato da McKinsey & Company. Avendo precedentemente utilizzato un metodo di "comando e controllo" per gestire successive catastrofi naturali, hanno applicato le loro capacità manageriali alla nuova situazione presentata dalla pandemia. Non esisteva un piano tattico per il virus. I leader del settore non potevano affrontare questa pandemia allo stesso modo di altri eventi che avevano vissuto o per i quali erano stati formati. In primo luogo, nessun manager aveva tutte le risposte. Infatti, comprendere la situazione attuale – per non parlare di prendere decisioni su come rispondere – richiedeva il coinvolgimento di più persone del solito.

In questo contesto in rapida evoluzione, i dipendenti dovevano agire con urgenza senza ostacolare i dirigenti e i processi di gestione tradizionali. Un efficace coordinamento tra team e attività era fondamentale per il successo della risposta dell'organizzazione.

Era essenziale creare una solida rete di team dotati dell'autonomia necessaria per operare al di là delle attuali strutture gerarchiche e burocratiche dell'organizzazione.

Sebbene la creazione di un gruppo centralizzato di "risposta rapida" sia un buon primo passo, i leader non dovrebbero fermarsi qui. Ci concentreremo sui passaggi che i leader devono intraprendere per creare una rete coesa di team uniti da un obiettivo comune: raccogliere informazioni, sviluppare soluzioni, implementarle e migliorare rapidamente i risultati.

4. Obiettivi della pratica

I quattro passaggi per costruire una rete di team

1. Avvia rapidamente i team e costruiscili man mano che procedi.
2. Fai un passo indietro ma resta connesso.
3. Sostenete la trasparenza e l'autenticità radicali.
4. Accelerare l'auto-organizzazione.

5. Descrizione della pratica

Formare team per affrontare le attuali priorità strategiche e le sfide chiave di un'organizzazione. Questi team dovrebbero essere flessibili e in grado di riorganizzarsi di fronte alle sfide. Dovrebbero prendere le migliori decisioni possibili con le informazioni a loro disposizione. I team dovrebbero essere formati e



RESILIENT RESPONDERS: Raccolta delle buone pratiche

autorizzati a correggere rapidamente il loro percorso. La rete stessa dovrebbe essere progettata per apprendere, utilizzando le informazioni per aggiornare azioni e strategie. In periodi di incertezza, la rete dovrebbe incoraggiare la sperimentazione, l'innovazione e l'apprendimento tra più team contemporaneamente, proprio come una rete neurale in cui l'intelligenza collettiva è maggiore della somma delle sue parti. L'apprendimento spontaneo avviene anche attraverso sfide e opportunità individuali, di team e di rete. Il processo di evoluzione inizia quando il team dirigenziale senior (o un gruppo di consulenti di fiducia del leader) istituisce un hub centrale per dirigere e coordinare la risposta, mentre alcuni team pertinenti fungono da portavoce. Questi team presentano le sfide in modo che il team centrale possa stabilirne le priorità.

6. Risultati e impatto

La transizione a una rete di team inizia in genere con un team centrale che istituisce rapidamente diversi team di risposta primaria. Questo processo inizia in genere con un team centrale che istituisce rapidamente diversi team di risposta primaria. Questa trasformazione avviene quando i team periferici iniziano a connettersi e collaborare direttamente tra loro, formando una rete di team. Il modello di distribuzione centrale si trasforma in una rete di team quando i team periferici iniziano a connettersi e collaborare direttamente tra loro.

7. Lezioni apprese e fattori di successo

Questa applicazione facilita lo sviluppo delle capacità manageriali di coloro che sono esposti a disastri, consente di intervenire rapidamente e previene i disordini sociali che potrebbero sorgere in seguito a una crisi.

8. Trasferibilità e adattabilità

Inizialmente utilizzata in ambito ospedaliero, questa applicazione può essere successivamente implementata in altre istituzioni e ambienti in cui operano le squadre di pronto intervento.

9. Considerazioni etiche

Non sono disponibili informazioni etiche rilevanti. Si tratta di un'applicazione e di un piano volti a sviluppare le capacità gestionali.

10. Riferimenti

Alexander, A., De Smet, A., Kleinman, S. e Mugayar-Baldocchi, M. (8 aprile 2020). *Per superare una crisi, costruire una rete di team*. McKinsey & Company.
<https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/to-weather-a-crisis-build-a-network-of-teams>



Risorsa 3

1. Titolo della buona pratica

Tecniche ed esempi di intervento in caso di crisi

2. Modulo di formazione correlato

Modulo 3 - Primo soccorso psicologico e Modulo 5 - Leadership e coordinamento del team nelle emergenze

3. Contesto e contesto

L'intervento di crisi è un approccio terapeutico a breve termine progettato per aiutare le persone ad affrontare situazioni traumatiche. Tali situazioni sono spesso associate a problemi di salute mentale e richiedono un intervento immediato per valutare i bisogni attuali e pianificare il trattamento futuro.

Le tecniche di intervento in caso di crisi possono aiutare le persone a superare momenti difficili e la terapia è un ottimo modo per apprendere queste tecniche.

Molte linee telefoniche dedicate alle crisi sono dedicate a disinnescare le crisi non appena si presentano e un numero crescente di professionisti della salute mentale collabora con la polizia e i servizi di emergenza.

4. Obiettivi della pratica

Questa buona pratica mira ai seguenti obiettivi:

- Garantire la sicurezza del cliente. Il terapeuta deve assicurarsi che il cliente non corra alcun rischio di danno. Questo è particolarmente importante per le persone a rischio di suicidio o che vivono in ambienti violenti.
- Fornire supporto: il terapeuta si prende il tempo necessario per comprendere la crisi e offre soluzioni a breve e lungo termine.
- Esplorare le alternative: il terapeuta incoraggia il cliente a considerare chi nella sua rete di supporto e quali risorse disponibili potrebbero aiutarlo.
- Creare un piano di trattamento: il terapeuta collabora con il paziente per creare un piano sicuro che preveda piccoli passi e obiettivi. Questo piano dovrebbe includere un luogo sicuro in cui recarsi durante una crisi, un elenco di familiari o amici da contattare, centri comunitari che possano supportarlo, risorse e mezzi di trasporto sufficienti per raggiungere la destinazione desiderata.

Il terapeuta aiuta il cliente a creare un contratto che lo impegni a rispettare questi passaggi per il proprio bene. Avere un contratto di sicurezza scritto può aiutare i clienti a mantenere il controllo e a sapere cosa fare in caso di un'altra crisi (O'Malley et al., 2024).



RESILIENT RESPONDERS: Raccolta delle buone pratiche

5. Descrizione della pratica

Questa buona pratica è composta dai seguenti componenti:

Ascolto attivo: il terapeuta si impegna pienamente con la persona in crisi per comprendere cosa sta vivendo e reagire in modo appropriato.

Pianificazione della sicurezza: il terapeuta propone idee incentrate sulla soluzione che le persone in crisi possono attuare in modo realistico, accessibile e sicuro.

Primo soccorso per la salute mentale: il terapeuta utilizza approcci basati sulla consapevolezza e sulla compassione per aiutare le persone in crisi a sentirsi meno sole, riducendo il senso di minaccia immediato.

Tecniche di radicamento: il terapeuta può utilizzare esercizi di respirazione, come la respirazione in scatola e la consapevolezza, per aiutare le persone a ritrovare il senso dell'equilibrio.

Linee di assistenza in caso di crisi: un consulente telefonico può utilizzare tecniche di terapia cognitivo-comportamentale verbale per aiutare le persone a riformulare i propri pensieri e quindi a rendere le loro azioni più sicure in futuro.

Sviluppo di un sistema di supporto: il terapeuta può aiutare le persone a identificare le capacità di adattamento che possono utilizzare per aiutare se stesse.

Terapia breve focalizzata sulla soluzione: il terapeuta si concentra sul problema attuale e può approfondirlo se necessario. Questo aiuta a gestire la crisi attuale e a prevenirne l'aggravarsi (James, Whisenhunt e Myer, 2025).

6. Risultati e impatto

Le persone che affrontano una crisi si sentono al sicuro. Una pianificazione lungimirante riduce l'impatto della crisi. Le persone e le loro famiglie beneficiano di un ambiente sicuro e sano. Vengono implementati comportamenti e terapie orientati alla soluzione, legati alla salute mentale.

7. Lezioni apprese e fattori di successo

Permette alle persone che attraversano momenti di crisi di sentirsi meglio e più sane mentalmente, fisicamente e spiritualmente.

8. Trasferibilità e adattabilità

Questa pratica può essere applicata anche nelle istituzioni e negli ambienti in cui operano le squadre di intervento.

9. Considerazioni etiche

Non sono disponibili informazioni etiche rilevanti. Si tratta di un'applicazione e di una pianificazione per lo sviluppo delle capacità gestionali.



10. Riferimenti

James, RK, Whisenhunt, J., & Myer, RA (2025). *Strategie di intervento in caso di crisi*. Cengage.

Koziarski, J., O'Connor, C., & Frederick, T. (2020). Controllo della salute mentale: la composizione e le sfide percepite dei team di co-risposta e dei team di intervento in caso di crisi nel contesto canadese. *Police Practice and Research*, 22 (1), 977–995. <https://doi.org/10.1080/15614263.2020.1786689>

O'Malley, TL, Hagen, CA, Rabinovich, BA, Bueno, JNB, Greene, AD e Burke, JG (2024). Un quadro incentrato sul sopravvissuto per un intervento breve di crisi in caso di violenza domestica: un approccio informato dalle parti interessate. *Partner Abuse*, 16 (3). <https://doi.org/10.1891/PA-2024-0016>

Saxena, S. (nd). *Tecniche ed esempi di intervento in caso di crisi*. Mentalyc. <https://www.mentalyc.com/blog/crisis-intervention>

Risorsa 4

1. Titolo della buona pratica

Leadership nei servizi di emergenza: buone pratiche per i responsabili delle emergenze

2. Modulo di formazione correlato

Modulo 5 – Leadership e coordinamento del team nelle emergenze

3. Contesto e contesto

Il ruolo dei responsabili delle emergenze in ambito clinico è più cruciale che mai. Con la crescente pressione sui sistemi sanitari e la crescente complessità delle emergenze, una leadership solida nella gestione delle emergenze è fondamentale. Che si tratti di gestire un pronto soccorso o di coordinarsi con agenzie esterne, i responsabili delle emergenze devono combinare competenza, agilità e pensiero strategico per salvare vite umane e garantire la stabilità operativa.

4. Obiettivi della pratica

Questa buona pratica ha i seguenti obiettivi:

- Stabilire un solido quadro di gestione delle emergenze.
- Garantire che la comunicazione tra le parti interessate interne ed esterne sia fluida.



RESILIENT RESPONDERS: Raccolta delle buone pratiche

- Migliorare costantemente la preparazione alle emergenze attraverso la formazione e la tecnologia.

5. Descrizione della pratica

Questa buona pratica consiste nei seguenti passaggi:

1. Dare priorità a piani di preparazione alle emergenze chiari e scalabili.
2. Incoraggiare la collaborazione nelle emergenze.
3. Rafforza il tuo team attraverso una formazione continua.
4. Utilizzare dati e tecnologia per informare i processi decisionali.
5. Promuovere una cultura di resilienza di squadra.
6. Sostenere l'allocazione delle risorse.

6. Risultati e impatto

Una leadership forte può trasformare un intervento caotico in un'operazione di gestione delle emergenze coordinata ed efficace. Adottando queste best practice, i responsabili delle emergenze in ambito clinico possono attrezzarsi e potenziare i propri team in modo più efficace per affrontare le sfide con determinazione.

La leadership nei servizi di emergenza non si limita alla gestione delle crisi; implica anche preparare un reparto all'eccellenza, anche sotto pressione. Strategie chiare, una formazione solida e strumenti all'avanguardia possono consentire ai responsabili delle emergenze di guidare un cambiamento radicale.

7. Lezioni apprese e fattori di successo

Questa pratica aiuta i soccorritori ad acquisire una comprensione del proprio lavoro, poiché riceve immediatamente apprezzamento.

8. Trasferibilità e adattabilità

Sebbene originariamente utilizzata in un contesto ospedaliero, questa pratica può essere applicata praticamente a tutti i contesti in cui operano i soccorritori.

9. Considerazioni etiche

Non ci sono considerazioni etiche rilevanti.

10. Riferimenti

BE Smith Leadership Solutions (16 aprile 2025). *Leadership nei servizi di emergenza: buone pratiche per i responsabili delle emergenze.*

<https://www.besmith.com/blog/insights/leadership-in-emergency-services-best-practices-for-emergency-managers/>



Risorsa 5

1. Titolo della buona pratica

Valutazione dell'esperienza sociale, lavorativa e organizzativa dei lavoratori

2. Modulo di formazione correlato

Modulo 5 – Leadership e coordinamento del team nelle emergenze

3. Contesto e contesto

Originariamente concepito come strumento per i leader per valutare l'esperienza sociale, lavorativa e organizzativa dei lavoratori nelle aziende, questa best practice può essere applicata dai leader nelle organizzazioni di primo soccorso per valutare le carenze della propria organizzazione/istituzione al fine di migliorare i processi di lavoro critici in risposta a disastri naturali ed emergenze. Il framework "EX factor" identifica nove elementi che aiutano i leader a comprendere l'attuale cultura organizzativa. Come strumento per l'analisi dei bisogni, il framework propone domande da rivolgere ai membri del personale. Sulla base delle risposte dei membri del personale, i leader possono identificare le carenze e adottare misure per rimodellare decisioni e processi organizzativi. Un vantaggio specifico di questa pratica è che le domande non coprono solo i processi interorganizzativi, ma anche gli effetti sul lavoro e sulla vita privata dei membri del personale, il che sembra essere utile per affrontare la gestione dello stress. Oltre a identificare le carenze, il framework offre l'opportunità di dare voce ai membri del personale, il che probabilmente darà loro la sensazione di essere membri apprezzati del team. Il framework è stato sviluppato con cura sulla base di ricerche.

Per l'effettiva implementazione, sono stati suggeriti dei passaggi come linee guida per i leader su come utilizzare il quadro nella pratica e su come sviluppare e attuare piani d'azione (vedere la Sezione 5 di questo documento).

4. Obiettivi della pratica

Gli obiettivi principali della pratica sono:

- identificare le carenze nella cultura organizzativa che hanno un impatto negativo sul senso di autonomia, identità e appartenenza dei membri dello staff;
- costituire la base per lo sviluppo di misure concrete per migliorare la cultura organizzativa;
- dare ai membri dello staff un senso di appartenenza, consentendo loro di condividere le proprie esperienze nell'organizzazione/istituzione ed esprimere le proprie opinioni sulla cultura organizzativa attuale;
- fornire ai leader un quadro per mettere in pratica la propria leadership e migliorare le proprie capacità di leadership.



5. Descrizione della pratica

Il framework prevede nove domande da porre al personale. Le domande possono essere poste durante un'intervista o in forma scritta. È fondamentale che la partecipazione all'intervista sia volontaria, che le risposte siano riservate, che non abbiano conseguenze negative per i rispondenti (ad esempio, tagli salariali) e che i risultati delle interviste siano condivisi all'interno dell'organizzazione in modo anonimo. Potrebbe essere preferibile che le interviste siano condotte da una persona esterna, ovvero da una persona che non lavora nell'organizzazione.

I colloqui dovrebbero essere condotti regolarmente all'interno dell'organizzazione. Possono essere svolti in un reparto o tra più reparti, a seconda delle capacità disponibili.

Fase 1

Il conduttore organizza le interviste in un luogo confortevole (ad esempio, un ufficio), in modo che gli intervistati possano rispondere in tutta riservatezza agli intervistatori, senza distrazioni. L'intervistatore spiega l'obiettivo dell'intervista e assicura che le considerazioni etiche (vedi sopra) siano chiaramente rispettate.

Le domande coprono tre aree: esperienza sociale, esperienza lavorativa ed esperienza organizzativa. Il catalogo delle interviste è composto dalle seguenti sezioni e domande:

A. Esperienza sociale

- 1 Persone e relazioni: i miei leader mi considerano e mi trattano come un contribuente significativo all'organizzazione?
- 2 Lavoro di squadra: le persone con cui lavoro ogni giorno si fidano e si prendono cura l'una dell'altra per creare un ambiente collaborativo e innovativo?
- 3 Clima sociale: sono benvenuto in questa comunità e mi sento a mio agio?

B Esperienza lavorativa

- 4 Organizzazione del lavoro: ho responsabilità chiare, un lavoro interessante e le risorse necessarie per avere successo nel mio ruolo?
- 5 Controllo e flessibilità del lavoro: svolgo il mio lavoro in modo efficiente, con flessibilità e integrazione positiva nella mia vita?
- 6 Crescita e ricompense: mi vengono offerti incentivi e opportunità che mi aiutano a imparare, crescere e provvedere alla mia famiglia?

Esperienza organizzativa C

- 7 Scopo: la mia azienda ha uno scopo in linea con il mio e dei processi a cui posso contribuire?
- 8 Tecnologia: la tecnologia della mia azienda mi consente di lavorare in modo efficiente e senza intoppi?



RESILIENT RESPONDERS: Raccolta delle buone pratiche

9 Ambiente fisico: l'ambiente circostante è sicuro, confortevole e incentrato sulla persona?

Date le circostanze specifiche delle organizzazioni, i leader potrebbero voler adattare le domande, ma tutti gli argomenti dovrebbero essere trattati durante i colloqui. In particolare, le domande possono essere modificate da "Sono visto...?" a "Sei visto...?"

Fase 2

Le risposte dei colloqui orali vengono trascritte o vengono presi appunti durante il colloquio (preferibilmente da una terza persona). Le affermazioni principali vengono riassunte per tutti i colloqui. Tutte le risposte vengono raccolte in un documento, che verrà condiviso con il personale.

Fase 3

Quando si condivide il report con i membri dello staff, questi ultimi hanno la possibilità di esprimere suggerimenti su come migliorare la cultura aziendale. Questo può avvenire durante una riunione, oppure i membri dello staff possono condividere privatamente le proprie raccomandazioni con il leader per garantire la riservatezza. Il leader può (e in realtà dovrebbe) condividere le proprie raccomandazioni. È essenziale che le raccomandazioni del leader possano essere discusse con i membri dello staff.

Fase 4

Le raccomandazioni concordate saranno implementate e monitorate per verificarne l'efficacia. Uno screening regolare consentirà ai dirigenti e al personale di valutarne l'implementazione.

6. Risultati e impatto

I risultati delle interviste basate sul framework dei fattori EX, nonché le raccomandazioni implementate, saranno raccolti e archiviati in report a disposizione del personale. In nessuno dei report, le opinioni dei singoli membri del personale dovranno essere riconducibili a tali opinioni.

7. Lezioni apprese e fattori di successo

L'obiettivo della pratica è migliorare la cultura organizzativa identificando specifiche carenze e sviluppando azioni mirate per migliorare le prassi. La best practice è progettata per ridurre il disimpegno del personale dal proprio lavoro e abbassare i livelli di stress, elemento inevitabile del lavoro dei soccorritori in caso di emergenza.

8. Trasferibilità e adattabilità

In quanto best practice basata sull'organizzazione, può essere applicata in organizzazioni di diverse regioni e paesi.



9. Considerazioni etiche

La riservatezza è essenziale per questa pratica. In base alle convenzioni locali, è consigliabile un modulo di consenso informato che includa i punti di cui alla Sezione 5, primo paragrafo, del presente documento.

10. Riferimenti

Emmett, J., Komm, A., Moritz, S. e Schultz, F. (30 settembre 2021). *Questa volta è personale: plasmare il "nuovo possibile" attraverso l'esperienza dei dipendenti*. McKinsey & Company. <https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/this-time-its-personal-shaping-the-new-possible-through-employee-experience>



RESILIENT RESPONDERS: Raccolta delle buone pratiche



RESILIENT RESPONDERS

Psychological Resilience and Support for Personnel in Charge
after Natural Disasters

PROJECT NUMBER: 2023-2-TR01-KA220-ADU-000180454



AHORA ONG
POR LA INCLUSIÓN, EDUCACIÓN Y SALUD



egina

vida+viva
ASSOCIAÇÃO ANIMAM VIVENTEM



**Co-funded by
the European Union**

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.