

Parliamo di safety: il comportamento umano nelle situazioni a rischio

di Adele Steli e Frederique Sylvestre*

Nella situazione di grande difficoltà che il personale medico sta vivendo, alcune questioni tendono ad esasperarsi; come fronteggiare il pericolo? Come proteggersi e proteggere gli altri? Come gestire le paure proprie e degli altri?

Nelle riflessioni che seguono vogliamo evidenziare il rapporto che ciascuno/a di noi stabilisce con il pericolo e come questo rapporto genera comportamenti molto diversi per la propria sicurezza e quella degli altri.

Chiariremo quindi le dinamiche soggettive e di gruppo tra paure, pericolo, coraggio e responsabilità, attraverso la descrizione dei cinque atteggiamenti individuali davanti al rischio.

Le circostanze estreme del contesto di oggi permettono di “vedere” fenomeni, atteggiamenti e comportamenti che rimangono spesso in ombra quando è la routine che regge il lavoro quotidiano.

In tal senso, ci auguriamo che queste riflessioni potranno ampliare la consapevolezza di certi comportamenti a rischio per poterli sostituire con altri che vogliamo chiamare generativi.

Ricordiamo che la paura agisce come un meccanismo di allarme e di vigilanza che ci permette di reagire nelle situazioni vissute come pericolose.

La paura produce:

1. una interruzione delle attività automatiche
2. una focalizzazione dell'attenzione
3. una ricerca attiva delle informazioni necessarie per comprendere la situazione e passare all'azione opportuna.

La paura è quindi essenziale per produrre comportamenti utili per fronteggiare le situazioni vissute come pericolose.

Ma che cosa vuole dire “situazioni vissute come pericolose”?

Osserviamo che le reazioni individuali e di gruppo davanti ad una stessa situazione sono molto diverse.

1. A livello individuale:

Una stessa situazione può essere vissuta con diverse percezioni della sua pericolosità nonostante essa sia definita con gradi oggettivi. Per esempio: il metro-metro e mezzo di distanza per chi ha molta paura è vissuto come poco protettivo per cui questo soggetto

*Adele Steli, Consulente e formatrice per lo sviluppo delle risorse umane. Psicologa iscritta all'ordine degli psicologi della Lombardia;
Frederique Sylvestre, Consulente e formatrice per lo sviluppo delle risorse umane. Psicologa iscritta all'ordine degli psicologi della Lombardia.

tenderà a tenere una distanza maggiore e viceversa per chi ha una soglia di paura molto bassa.

È il sentimento di paura che si trova alla base di questa varietà di percezioni e reazioni individuali. Abbiamo tutti/e sperimentato in modo diretto e/o indiretto:

- L'eccesso di paura che paralizza l'azione e produce comportamenti di passività
- La mancanza di paura che tende, invece, a produrre comportamenti spavaldi che possono mettere a rischio la sicurezza per sé e per gli altri
- L'assenza di paura che, così come la negazione (quello che succede quando una persona non riesce a riconoscere la sua paura) porta a comportamenti che rinforzano il pericolo della situazione di partenza

Eppure, questa qualità essenziale della paura è dissimulata da una connotazione negativa. In effetti, la paura è spesso associata alla fragilità, alla vulnerabilità, alla vigliaccheria, alla vergogna ...

2. A livello gruppo:

La paura, in alcuni contesti e situazioni di gruppo non è dichiarabile. Per questa ragione, e seppure tante persone lavorano con paura, non se ne parla e non la si può riconoscere!

Descriviamo due situazioni in cui questo può accadere:

- Situazioni di minoranza e maggioranza: se una persona ha tanta paura, ma si trova in un gruppo che non ha paura, si percepisce come da sola e impossibilitata a confrontarsi con i colleghi/e, ma a vivere con ansia la sua condizione di paura.
- Presenza nel gruppo di leadership negative: se all'interno del gruppo c'è un/una collega particolarmente riconosciuta come riferimento per le sue competenze, esperienze e anzianità, questa persona tenderà ad essere presa a modello e quindi imitata nei suoi comportamenti. Se questi comportamenti dovessero essere non conformi alle regole di protezione per la sicurezza propria ed altrui, va da sé che tutto il gruppo potrebbe essere influenzato in modo rischioso. Anche in questi casi la paura sarà difficile che verrà espressa da chi la prova.

Allora cosa diventa importante per far sì che la paura sia utile alla sicurezza delle persone?

In altre parole, quali sono le condizioni che creano una paura generativa, capace di farci apprendere?

- A livello individuale, riconoscere le proprie paure, accettarle e legittimarle
- A livello di gruppo, nominarle con l'intento di ampliare la riflessione, la consapevolezza e le conoscenze. Il gruppo permette di mettere insieme le conoscenze di ciascuno e quindi un arricchimento reciproco.

Riconoscere l'utilità della paura, ammetterla nella propria pratica professionale permette di adoperare delle precauzioni essenziali per ridurre il rischio.

In conclusione, per rendere la paura utile, bisogna identificarla per dominarla, gestirla e superarla. Il coraggio di dire, di esprimere le proprie paure fanno evolvere il livello di consapevolezza delle persone e del gruppo.

“E si deve capire che il coraggio non è l’assenza di paura, ma piuttosto la forza di andare avanti nonostante la paura.” Paulo Coelho

Detto ciò, le persone hanno approcci diversi di fronte alle situazioni a rischio, nella tabella 1 vediamo cinque profili di personalità che sono maggiormente a rischio di fronte a situazioni di pericolo.

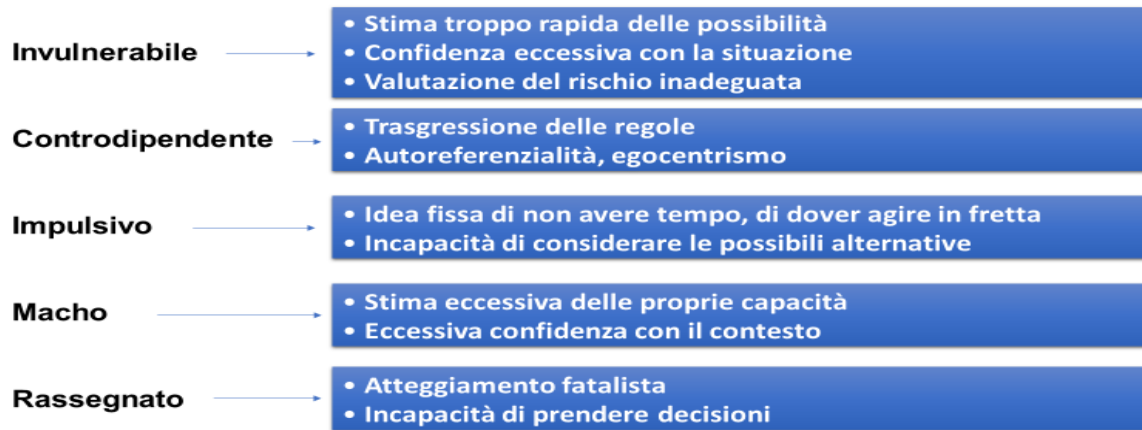


Figure 1

L’invulnerabile agisce spinto dal pensiero che a lui non può capitare nulla, la sua convinzione è che non sarà toccato dal virus, che uscirà immune da qualsiasi situazione. I pensieri ricorrenti sono: “deve capitare proprio a me?”, “io non sarò colpito”, etc... Questo fa sì che i suoi comportamenti siano dettati da superficialità, non curanza e disattenzione verso l’uso dei DPI e il presidio degli stessi negli altri, non chiede che vengano rispettate le regole e le norme di sicurezza. Sembra dimenticare le proprie responsabilità facendo un uso approssimativo dei DPI e non curando le attenzioni verso gli altri.

Il contro dipendente è spinto dalla trasgressione alle regole date da altri, non vuole essere obbligato a seguire norme, regole se non a quelle che si dà lui stesso, per cui adatta le regole al suo bisogno e desiderio. Data una norma, il suo pensiero è orientato a sostituirla con un comportamento trasgressivo e disubbidiente coerente con il suo soggettivo “buon senso”. Questo aumenta tanto più se a dare la regola o la norma sono figure d’autorità come governatori, manager o agenti deputati all’ordine pubblico. Trasgredire alla regola diventa, per queste persone, una regola essa stessa. I pensieri ricorrenti sono: “chi sei tu per impormi ciò?”, “so io cosa devo fare e come”. La conseguenza è che i DPI vengono usati con criteri del tutto soggettivi, verso gli altri ci può essere il tentativo e l’insistenza a gestire la sicurezza secondo i propri criteri e non secondo le norme date da regolamenti e decreti e quindi legate alle sue responsabilità individuali e di ruolo.

L’impulsivo è spinto dalla fretta, dalla frenesia di essere veloce e tempestivo. Il suo pensiero va tutto sul tempo, sulla velocità e rapidità. I suoi pensieri sono: “bisogna intervenire subito!”, “devo correre!”, “se sto a controllare perdo tempo”, “i DPI mi rallentano”, “indossare i DPI fa perdere tempo”, etc... Si legittima da solo con questi pensieri, convinto che fa un favore alla propria organizzazione agendo con velocità e tempestività, ma questo lo porta a sottovalutare i rischi che corre e fa correre agli altri. Tende a non soffermarsi per controllare di essere in sicurezza lui stesso e gli altri, ma corre avanti e non si sofferma a considerare le proprie responsabilità e quindi le conseguenze delle sue azioni e modalità di approccio. Questo tipo

*Adele Steli, Consulente e formatrice per lo sviluppo delle risorse umane. Psicologa iscritta all’ordine degli psicologi della Lombardia;
Frederique Sylvestre, Consulente e formatrice per lo sviluppo delle risorse umane. Psicologa iscritta all’ordine degli psicologi della Lombardia.

di persona tende ad innervosirsi e spazientirsi con i colleghi che curano la propria sicurezza e quella altrui.

Il macho ha la convinzione forte di cavarsela in ogni situazione. Tende a fare l'eroe, a comportarsi in modo rischioso, convinto di sapere come uscirne, convinto di avere una marcia in più degli altri, per cui si autorizza a sfidare il pericolo rischiando in modo spavaldo e sprezzante delle conseguenze per sé e per gli altri. Le sue convinzioni sono: "io ce la faccio!", "io ne esco facilmente", "io non ho paura", "io sono capace, gli altri sono dei cagasotto!", etc.. Nel caso in cui dovesse capitargli di ammalarsi e poi di guarire, l'atteggiamento che assume è: "Avete visto che ne sono uscito, io ho una marcia in più, non mi faccio sconfiggere da un piccolo virus!". Tende a vantarsi come se la sua guarigione fosse una medaglia da eroe da ostentare. Tutto ciò lo porta a sottovalutare la propria responsabilità.

Il rassegnato è un fatalista, tende a pensare di non avere il potere di influenzare le situazioni, rinuncia, con rassegnazione a considerare l'importanza del proprio approccio e delle proprie posizioni e responsabilità. I suoi pensieri sono: "se deve capitare capita", "è Dio che decide il nostro destino", "se è destino noi non possiamo farci niente", "è il caso che decide cosa e come deve accadere", etc... Questo significa che tende a pensare che usare o meno i DPI non ha l'importanza che si ritiene abbia, considera ineluttabile che possano esserci delle contaminazioni indipendentemente da come ci si comporta e da come si prendono delle precauzioni. Questo tipo di persona ha poca consapevolezza di sé e si sente impotente.

Nella figura 2 riportiamo una sintesi degli atteggiamenti dei cinque profili sin qui descritti con i relativi stimoli che possono indurre ad una maggiore consapevolezza di sé e del proprio approccio alla sicurezza.

Atteggiamenti pericolosi	Atteggiamenti correttivi e generativi
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Invulnerabilità A me non succede! 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Può succedere anche a me ▪ Nulla mi può assicurare l'immunità
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Controdipendenza Nessuno mi dica cosa devo fare! 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sto seguendo le regole? ▪ Le procedure mi possono facilitare
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Impulsività Bisogna fare qualcosa subito! 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mi fermo e penso ▪ Qualcuno mi ha chiesto di fare veloce?
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Macismo Io ci riesco! 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ E' da stupidi correre rischi inutili ▪ È più opportuno fare l'eroe o salvaguardare la vita propria e degli altri?
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rassegnazione A che serve? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il mio modo di agire è vitale ed utile ▪ Posso proteggere gli altri e me stesso

Figure 2