PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 14 - numero 2954 di venerdì 19 ottobre 2012

Addetti all'emergenza:criticità del ruolo e strategie di selezione

Vediamo come caratteristiche personali, formazione e sostegno possano far fronte a tre delle principali criticità di ruolo degli addetti all'emergenza. A cura di Antonio Zuliani.

Gli addetti all'emergenza o alle squadre di emergenza hanno dei compiti molto complessi che, anche se inquadrati in specifiche procedure, richiedono un impegno personale intenso sul quale si segnalano tre criticità da prendere in considerazione al fine di predisporre piani di lavoro per la selezione, la formazione e il sostegno di tale personale:
- criteri utilizzati per la valutazione del pericolo;
- resistenze nell'affrontare il pericolo;
- presenza nell'ambiente di persole affettivamente significative.

Criticità
Valutazione/conferma del pericolo
Al di là degli aiuti che la tecnologia offre, rimane spesso un margine soggettivo nella valutazione del pericolo e della sua evoluzione.

Tale processo cognitivo non è sempre facile sia per le condizioni nelle quali si manifesta una situazione di emergenza, sia per i caratteri di novità che spesso contiene. Ciò determina un processo cognitivo per nulla scontato perché si deve confrontare con gli ostacoli dovuti al modo in cui funziona il nostro cervello, propenso a commettere errori di valutazione.
Gli studi sugli errori percettivi evidenziano molti aspetti che vengono sottovalutati nelle situazioni di emergenza. Vediamone solo alcuni esempi.

- Di fronte a un problema, viene elaborata una prima valutazione sulla base dei dati che ci appaiono salienti e che sono a portata di mano. Ciò determina una sorta di "ancoraggio" percettivo che determina il modo in cui si andranno a considerare tutti i dati successivi.
- Di fronte a due stimoli della stessa rilevanza si tende a seguire quello che altera l'esperienza per primo, sospendendola verso l'altro.
- Gli stimoli inattesi intensificano la risposta delle aree cerebrali preposte alla distribuzione dell'attenzione andando a coprire tutti gli altri.
- Quando una persona è impegnata in un compito che le chiede un alto livello di concentrazione il suo cervello sopprimerà con maggior forza gli elementi che, provenienti dall'ambiente, tendono a distrarla rispetto ai casi nei quali la stessa persona è impegnata in un compito più semplice.
- La memoria è costruita due volte: nel momento stesso in cui la si fissa, e ancora nel momento in cui andiamo a recuperare i ricordi; in entrambi questi processi ci sono dei vuoti che sono riempiti con inferenze inconsapevoli e solo quando questi frammenti sono integrati e rendono sensata l'esperienza che si vuole ricordare che ci ritroviamo di fronte a ciò che chiamiamo memoria.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[DVD032] ?#>

Accanto a ciò occorre ricordare che buona parte delle decisioni vengono prese sulla base di due quadri di riferimento generali: frames e script cognitivi.
Frame in inglese significa cornice, inquadratura e in psicologia indica una sequenza di eventi tipo che la persona ha imparato e sulla quale si aspetta che le nuove situazioni si sviluppino. In questo senso i frames condizionano la percezione che la persona ha dell'evento rispetto a ciò che si aspetta possa accadere. Possiamo dire che la consapevolezza che la persona sviluppa verso la situazione che si trova a vivere è profondamente condizionata dai frames che utilizzerà.
Accanto ai frames agiscono gli scripts che in ambito psicologico possono essere identificati come i "copioni" che le persone utilizzano di fronte agli eventi. Nel corso della vita le persone elaborano una serie di "copioni" che le aiutano ad orientarsi quando incontrano eventi noti e che si ripetono. Ciò deriva dall'esperienza, ma ancor di più da "significati" che permettono una visione culturale condivisa degli eventi. Se i frames condizionano la percezione, gli scripts hanno una grande influenza sulle reazioni delle persone di fronte all'evento.
I frames e gli script di cui abbiamo parlato, pur appartenendo ad un'esperienza passata, sono in grado di determinare la nostra esperienza attuale. Quando queste attese vengono violate il nostro cervello fatica ed impiega comunque del tempo per elaborare in modo diverso i dati percettivi, e questo può determinare sia errori sia ritardi nei processi decisionali nelle situazioni di emergenza.
Due esempi "storici" posso aiutare a chiarire questi concetti: l'attacco della setta Aum alla metropolitana di Tokyo e la tragedia di Hillsborough.

Essere chiamati ad affrontare un pericolo
La seconda criticità è determinata dal fatto che l'addetto è chiamato a confrontarsi con la tendenza naturale che ogni persona ha di allontanarsi da un pericolo, specie quando l'ipotesi di poterlo aggredire risulta perdente. Se il meccanismo attacco-fuga può valere per molte situazioni è evidente che di fronte a un incendio o a un crollo il meccanismo prevalente è quello della fuga. Ora l'addetto si trova a dover contrastare questa tendenza senza che ciò comporti di arrivare a creare quella forzatura che chiameremo negazione della realtà per cui la paura, come parte sana dell'esperienza umana, viene negata per far posto ad una mal posta spavalderia che pone il singolo e i suoi colleghi in una situazione veramente pericolosa.

Lavorare in un ambiente affettivamente pregnante
L'addetto aggiunge a tutto ciò anche la caratteristica specifica di dover operare all'interno di un ambiente affettivamente molto significativo sia per i significati che gli oggetti e l'ambiente hanno per lui (come si può distruggere un ambiente nel quale si lavora per contenere un incendio?) sia per la presenza di persone a lui legate.
Quest'ultimo è l'aspetto più significativo perché la preoccupazione per la sorte di persone affettivamente importanti può seriamente interferire nei pensieri e nelle decisioni che l'addetto deve prendere.

Criteri di contenimento delle criticità
Una volta esaminate le criticità vorrei proporre alcuni criteri che possano farvi fronte, e nello specifico: caratteristiche personali, formazione e sostegno

Caratteristiche personali
Data la complessità, ci si interroga se esistano dei criteri per la selezione che vadano al di là di quelli più comunemente utilizzati e che fanno riferimento alla disponibilità personale o, peggio, al fatto di considerare quella risorsa non utilmente impiegabile in altri ruoli aziendali. La ricerca scientifica non ha identificato dei criteri condivisi a livello internazionale, per cui proveremo a sottolineare alcuni punti che ci paiono centrali e che possono essere evidenziate attraverso strumenti di indagine tecnica e scientifica.
Buona resilienza
Intesa come la capacità di una persona di adattarsi agli eventi avversi della vita, ciò che spesso impropriamente viene chiamata "forza d'animo".
Capacità di lavorare in gruppo all'interno di un'organizzazione
Appare del tutto evidente che una situazione di emergenza non può essere risolta da soli, né dalla somma degli addetti, e che la capacità di lavorare in gruppo è decisiva.
Capacità di assumere un ruolo di leader
È importante che il sistema di sicurezza preveda la presenza di una guida qualificata (basata sia sulle informazioni messe a disposizione delle persone, sia sulla presenza di personale formato ad essere di riferimento in tali circostanze) al fine di rispondere alla richiesta che in tal senso proviene dalla persone coinvolte.
Il senso di autoefficacia che la persona vive in quel momento
Come convinzione delle proprie capacità di organizzare e realizzare il corso di azioni necessarie per gestire adeguatamente le situazioni che si incontreranno in un particolare contesto, in modo da raggiungere gli obiettivi prefissati.

Locus of control
Nel senso che coloro che hanno un locus of control interno percepiscono di poter influenzare con le proprie decisioni e azioni il corso degli eventi di vita, mentre coloro che hanno un locus of control esterno credono che la fortuna, il fato o altri più potenti abbiano la responsabilità per il risultato degli eventi.

Formazione
Una volte delineate le caratteristiche personali vediamo come la formazione può supportarle positivamente.
La formazione, per rispondere alle criticità esposte, non può limitarsi agli aspetti tecnici, ma deve essere attenta allo sviluppo anche di altre competenze. Si può quindi prevedere:
- la conoscenza dei comportamenti attesi da parte delle persone in situazioni di emergenza;
- lo studio, meglio se condotto in modo seminariale, di eventi tipo. Analizzare le soluzioni positive adottate arricchisce i modelli utilizzabili, mentre quella degli errori mette in guardia da tutte le trappole culturali, cognitive e procedurali insite in ogni situazioni di emergenza;
- l'esercitazione. Questa strategia formativa è tanto più efficace quanto permette di stressare i diversi aspetti dell'emergenza e di attivare il fondamentale processo di apprendimento dagli errori, così trascurato dalla cultura attuale. Ciò comporta che ogni esercitazione deve essere esaminata attraverso un preciso protocollo di analisi (quasi inesistente nel nostro paese) e di affiancare all'analisi tecnica relativa all'andamento di questa formazione partecipata, anche l'analisi delle emozioni vissute perché, seppur in misura ridotta, esse si riproporranno anche nelle situazioni reali e appare estremamente utile fornire una chiave di lettura anche di quest'ultime.
Si tratta, in sostanza, di aumentare la capacità delle persone di comprendere cosa sta accadendo, sottraendosi alla trappola dei frames, e di accrescere il numero di scripts a disposizione, permettendo di attivare con maggior probabilità comportamenti idonei ad affrontare la situazione in atto, che non apparirà come del tutto ignota e incomprensibile.

Sostegno
Il sostegno che gli addetti sentono di avere appare un'ultima strategia indispensabile.
Parlando di sostegno in primo luogo occorre riprendere quanto già accennato in precedenza riguardo alla resilienza organizzativa, la quale ha alla sua base il fatto che l'addetto sente di avere la fiducia dell'organizzazione sia in termini di investimento formativo sia in termini di considerazione del ruolo.
La seconda forma di sostegno è quella che potremmo definire "manutenzione dell'operatore" che consiste nella sua partecipazione alle esercitazioni, ma ancora di più - come già sottolineato - all'analisi anche emotiva dell'andamento delle stesse.
Infine il sostegno emotivo dopo ogni intervento in emergenza appare essenziale. Oggi sappiamo che chi si adopera per le azioni di soccorso si trova a vivere situazioni emotive coinvolgenti e molto profonde (senza dimenticare che in questo caso si trova ad operare all'interno di quella complessità emotiva di cui abbiamo parlato).
In questo senso il sostegno emotivo va fornito sempre (sarà libertà dell'addetto rifiutarlo), ciò comporta due vantaggi:
1. evitare che disagi apparentemente di piccola portata possano incistarsi in sofferenze più gravi ed estese;
2. dare il segnale che l'organizzazione ha a cuore il suo personale di emergenza a cui chiede molto, ma che ha deciso di sostenere (ecco un esempio di resilienza organizzativa ben applicata).

Antonio Zuliani

Articolo tratto da:
PdE, rivista di psicologia applicata all'emergenza, alla sicurezza e all'ambiente.

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.