PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 21 - numero 4381 di Giovedì 10 gennaio 2019

La percezione del rischio: come reagiamo all'invasione del territorio

Quanto lo spazio di lavoro influisce sul possibile rischio aggressione

Legato al regno animale, a quello bellico oppure a quello sportivo, il concetto di invasione del territorio suona lontano dalla vita quotidiana. Tuttavia, abbiamo derivato dagli animali una reazione di rigetto della prossimità dell'altro simile, che assume la caratteristica detta dagli entomologi "fight or fly" (combatti o fuggi), in quanto molte bestie reagiscono alla vicinanza dell'altro come limitazione del proprio spazio vitale e, quindi, rispondono emotivamente scappando, attaccando o fingendosi morte. L'evoluzione ha introdotto comfort e tecnologie che hanno sopperito al soddisfacimento di alcuni istinti primordiali, primo tra questi è la definizione e difesa del proprio territorio. Il concetto di territorialità non è più legato alla difesa, quanto al controllo del territorio, ma quando il territorio in questione è il cosiddetto spazio vitale, ossia quello spazio che si trova in prossimità del corpo della persona stessa, ecco riemergere inconsapevole l'istinto primordiale della difesa del territorio. Numerosi psicologi si sono misurati, in passato, con questo argomento, sperimentando tecniche di aggressione psicologica, basate sull'uso del linguaggio non verbale.

Aggressioni di questo tipo, ne subiamo quotidianamente spesso senza esserne consapevoli. Si tratta di una forma di aggressione che solo il corpo percepisce e che riguarda, appunto, l'invasione dello spazio prossemico.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0584] ?#>

Cos'è lo spazio prossemico

Il termine prossemica è stato coniato dall'antropologo Edward T. Hall nel 1963 per indicare lo studio delle relazioni di vicinanza nella comunicazione. La distanza relazionale tra le persone è correlata con la distanza fisica. Sulla base di questo assunto, Hall ha definito e misurato quindi quattro "zone" interpersonali:

- La distanza intima (0-45 cm).
- La distanza personale (45?120 cm) per l'interazione tra amici.
- La distanza sociale (1,2-3,5 metri) per la comunicazione tra conoscenti

o il rapporto insegnante-allievo.

- La distanza pubblica (oltre i 3,5 metri) per le pubbliche relazioni.

Hall osservò che la distanza alla quale ci si sente a proprio agio con le altre persone vicine dipende dalla propria cultura: i sauditi, i norvegesi, gli italiani e i giapponesi hanno infatti diverse concezioni di vicinanza.

Gli arabi preferiscono stare molto vicini tra loro, quasi gomito a gomito, gli europei e gli asiatici si tengono invece fuori dal raggio di azione del braccio.

Come reagisce il corpo all'invasione

Quando ci si sente invasi, si hanno fisicamente alcune reazioni abbastanza tipiche e che si susseguono con un determinato ordine:

- A livello fisiologico il nostro corpo aumenta i battiti del cuore, nel sangue viene immessa adrenalina, i muscoli si contraggono e si preparano ad un possibile attacco.
- Cominciamo a trasmettere segnali di disagio quali dondolare una gamba o muoverci sulla sedia come se questa fosse improvvisamente divenuta scomoda.
- Il nostro corpo assume una posizione di chiusura nei confronti dell'intruso: abbassiamo il mento, le spalle si piegano in avanti e, in alcuni casi si chiudono anche gli occhi
- Se questi segnali vengono ignorati: cambiamo posto (fuga) oppure possiamo avere scoppi di violenza incontrollata in persone particolarmente reattive (attacco)

Prossemica e rischi presenti negli ambienti

Come abbiamo visto, diventa fondamentale, soprattutto in ambiente lavorativo, il rispetto reciproco degli spazi e delle zone di comfort. Questo significa che tutti i locali adibiti a luogo di lavoro sono tenuti al rispetto di regole atte a non permettere all' individuo di avvertire la cosiddetta invasione di campo.

Pertanto, l' RSPP dovrà ispezionare tutti i locali presenti in azienda facendo attenzione che rispettino i requisiti minimi dei luoghi di lavoro di cui al Titolo II del D.Lgs. n. 81/2008. Ad esempio vanno controllate le postazioni di lavoro, gli archivi, i servizi igienici per il personale e per il pubblico, ecc.

Quando parliamo dello "spazio vitale" ci stiamo riferendo allo spazio prossemico intorno al lavoratore, ad esempio, se si tratta di un front office avrò una scrivania abbastanza profonda per dividermi dal cliente, ma non tanto da allontanarlo troppo, il monitor sarà ad una certa distanza e, magari, inclinabile verso il cliente, l'ambiente circostante sarà ben illuminato e accogliente.

Quanto più è piccolo un ufficio informazioni, tanto più l'RSPP deve considerare quanta affluenza di pubblico ha, quanto personale è in servizio e quanto rischio si genera in caso di lunghe attese o di problemi tecnici, come succede in stazione quando c'è uno sciopero o viene cancellato un treno.

In questi casi la percezione di un'invasione del nostro spazio vitale è davvero esponenziale ed è necessario imparare a gestire non solo il pubblico ma, prima di tutto, il nostro stato d'animo.

L'RSPP dovrà occuparsi di controllare se la distanza di sicurezza tra la riga gialla e il banco sono corrette, mettere in servizio il personale più capace nel gestire situazioni di emergenza e proporre una formazione ad hoc per situazioni estreme.

Questi esempi valgono anche per supermercati, grandi magazzini e negozi specializzati, soprattutto in periodi di grande affluenza o giornate "a rischio" come i Black Friday, festività importanti o presentazioni di famosi prodotti (immaginiamo un apple store quando presenta un nuovo modello di Iphone).

Tornando in un ambiente d'ufficio, se ci troviamo in un "open space", chi si trova in posizioni d'angolo con le spalle coperte dai muri è meno sottoposto a stress di chi si trova al centro dello spazio, perché costantemente disturbato dal passaggio dei colleghi e dal flusso sonoro esterno.

In questo caso un RSPP attento, può proporre una protezione degli spazi centrali con l'aggiunta di piante o pannelli divisori, può posizionare in questi spazi personale più avvezzo a lavori di pubbliche relazioni mentre, negli spazi d'angolo, personale che necessita di maggiore concentrazione o figure di rilievo che possano essere di riferimento al gruppo.

Cambiando totalmente luogo, un autista di bus o tram, è in una posizione di "svantaggio" rispetto ai passeggeri in quanto, non solo ha le spalle scoperte, ma si trova a distanze diverse (dalla intima fino alla pubblica) rispetto a sconosciuti di cui è responsabile, questo ossimoro rende l'autista costantemente in stato di allerta.

Questa posizione è, a livello inconscio, una fortissima fonte di stress e si può risolvere proteggendo l'autista grazie a pannelli divisori e all'inserimento di un tecnico della sicurezza a bordo.

In conclusione: ogni spazio vitale ha il suo potenziale di rischio (sia interno che esterno) ma, grazie ad una attenta analisi, possiamo renderlo quanto più adatto e sicuro al fine di agevolare la vita lavorativa di ogni individuo, potenziarne e migliorarne la produttività, ottenendo risultati eccellenti.

Massimo Servadio

Psicoterapeuta e Psicologo del Lavoro e delle Organizzazioni, Esperto in Psicologia della Salute Organizzativa e Psicologia della Sicurezza lavorativa

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.
