

# ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 19 - numero 4078 di mercoledì 13 settembre 2017

## Come l'organizzazione può supportare lo steward

*Quattro suggerimenti per migliorare l'intervento professionale degli steward.*

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0326] ?#>

Lo steward, come tutte le persone che lavorano in situazioni ove possono insorgere delle criticità, trova il senso del suo operato all'interno di un team e di un'organizzazione.

In questo contributo presenteremo quattro suggerimenti per le attenzioni che possono essere messe in campo da parte dell'organizzazione che impegna gli steward, per migliorare il loro intervento professionale.

Fondamentalmente l'organizzazione deve far avvertire allo steward di far parte di un sistema; questo migliora l'efficienza e la motivazione di chi opera sentendosi una componente fondamentale per la realizzazione della sicurezza.

D'altra parte è certo che la cultura organizzativa per esistere deve essere condivisa e comunicata ad ogni membro, perché possa comprendere appieno gli obiettivi generale e specifico dell'operare.

### **Informare lo steward del contesto nel quale si troverà a operare.**

Ogni evento ha in sé delle caratteristiche distintive, legate al momento in cui avviene, alle persone che partecipano e al contesto ambientale.

Gli studi sulla folla ci mostrano come le stesse persone riunite per motivazioni diverse possono avere reazioni differenti: è importante allora mettere a disposizione di chi deve operare come steward tutte le informazioni per contestualizzare le modalità di intervento, perché possa essere realmente a supporto dei soggetti presenti.

È importante che lo steward oltre ad avere le informazioni possibili sulle persone, conosca bene anche l'ambiente in cui è chiamato a operare. Non è sufficiente che disponga solo delle mappe dell'impianto, deve invece conoscerlo direttamente. Questo perché molti studi (Baroni, 1998) mostrano come una piantina o una planimetria da sole non supportano efficacemente l'orientamento delle persone nell'ambiente.

Non solo, ma Tversky (1981) ha dimostrato che noi deformiamo le mappe: raddrizziamo le curve, rendiamo simmetriche le forme strane, allineiamo parti che non sono allineate (ripuliamo il quadro che abbiamo di fronte sulla base di nostre idee preconcepite).

Per cui solo una conoscenza diretta dell'ambiente permette di orientarsi.

## **Fornire allo steward persone di riferimento durante il lavoro.**

Durante lo svolgimento delle proprie mansioni è naturale che lo steward possa avere dei dubbi sull'interpretazione di ciò che sta avvenendo e su come debba comportarsi. In queste circostanze è di fondamentale importanza avere qualcuno a cui potersi rivolgere come guida autorevole. Pertanto ogni momento di discussione, confronto e condivisione sarà utile, come appare importante che, nel caso si sviluppino situazioni particolarmente critiche, gli steward abbiano la possibilità di ricorrere a persone più esperte.

Gli studi relativi all'organizzazione del lavoro mostrano come il fatto stesso di poter contare su questo supporto diminuisca l'ansia e riduca il bisogno di avere delle risposte.

## **Organizzare debriefing tecnici.**

Alla fine dell'evento è utile organizzare incontri tecnici ai quali è importante che partecipino anche gli steward e non solo i responsabili. Questi incontri sono utili per evidenziare gli aspetti positivi di quanto accaduto, ma anche per mettere in luce gli errori commessi se non si adotta una logica punitiva, ma quella che mette al centro l'importanza di " imparare dagli errori". Il debriefing tecnico è un momento importante anche per poter parlare dei dubbi sorti durante l'evento, dove confrontarsi con i colleghi e con i responsabili dell'organizzazione.

Le occasioni di rielaborazione collettiva hanno anche la funzione di accrescere la coesione del team di lavoro. Già Cooper nel 1981 sosteneva che i buoni rapporti tra il lavoratore e i componenti del gruppo di lavoro sono fondamentali per la salute individuale e dell'organizzazione.

## **Organizzare debriefing emotivi.**

Nel caso in cui l'evento abbia avuto risvolti emotivamente pregnanti, come incidenti, feriti o reazioni di panico da parte delle persone presenti, è importante che vi siano anche dei debriefing emotivi, in cui gli steward possano elaborare i propri vissuti.

Questa strategia evita che la paura e le emozioni provate si trasformino in inquietudini per gli eventi futuri, ovvero nella sensazione che possa accadere qualche cosa alla quale non si sa far fronte.

Poter comprendere e collocare nella giusta posizione le emozioni vissute fa sentire le persone meglio attrezzate per affrontare situazioni successive (Miller, 2008).

**Antonio Zuliani**

**leggi anche:**

**[Il ruolo degli steward durante i grandi eventi](#)**

**[Gli steward, leader nell'emergenza](#)**

**[Il rapporto tra steward e folla negli eventi pubblici](#)**

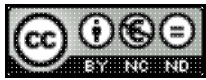
## Bibliografia

Baroni M.R. (1998). *Psicologia ambientale*. Il Mulino, Bologna.

Cooper C.L. (1981). *Executive Families Under Stress*. Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.

Miller L. (2008). Death notification for families of homicide victims: healing dimensions of a complex process. *Omega*, 57(4), 367-380.

Tversky B. (1981). Distortions in memory for maps. *Cognitive psychology*, 13, 407-433.



Questo articolo è pubblicato sotto una [Licenza Creative Commons](#).