

COMPORAMENTO UMANO DURANTE LE EMERGENZE: TRE MITI COMUNI

Immaginate che un rilevatore di fiamma faccia attivare le sirene antincendio, che il sistema di allarme gas faccia scattare un allarme oppure che un collega comunichi, con voce sostenuta, la presenza di un incendio: come vi aspettate che reagiscano e rispondano i dipendenti?

Si ricorderanno qual è il comportamento da adottare in caso di emergenza e reagiranno mettendo in atto le regole e le procedure apprese durante le esercitazioni?



Sebbene la sicurezza operativa non sia mai stata migliore, purtroppo il "fattore umano" rimane difficile da calcolare nelle situazioni di allarme.

Eppure, i piani operativi di emergenza si basano ancora su antiquati presupposti di base riguardo al nostro modo di reagire alle situazioni pericolose. Molti di questi presupposti vengono acquisiti e perpetuati durante gli addestramenti e sono raramente messi in discussione. Ecco perché persistono ancora alcuni miti circa il comportamento delle persone durante le emergenze, sebbene siano stati ormai confutati dagli studi di psicologia comportamentale.

Mito n. 1

I dipendenti rispondono a un allarme prontamente.

Questo è vero, a patto che sia chiaramente evidente ai dipendenti che esiste un pericolo immediato per la vita o l'incolumità della persona.

Tuttavia, ciò succede di rado. In molte circostanze, si rischia di perdere tempo prezioso prima che gli operatori sul posto valutino correttamente la situazione e prendano misure adeguate.

Invece di tentare di mettersi al sicuro nel più breve tempo possibile, le persone attendono segnali supplementari, discutono con i colleghi la causa dell'allarme, cercano altri segnali come fumo o fiamme, e quindi perdono secondi preziosi che, nel peggiore dei casi, potrebbero fare la differenza tra la vita e la morte. Per un'evacuazione rapida e immediata, è fondamentale che vi sia una certezza assoluta sulla situazione e le misure da adottare. Questo aspetto può essere favorito in anticipo, ad esempio mediante:

- Una formazione più pratica, in cui il dipendente simula diversi scenari di allarme e le necessarie operazioni di soccorso
 - Una valutazione critica del sistema di allarme della propria azienda: i vari segnali possono essere identificati chiaramente ed esistono istruzioni chiare per ogni situazione di pericolo?
- Troppi segnali diversi generano confusione e possono disorientare fornendo troppe informazioni. Troppo pochi, d'altro canto, lasciano spazio a interpretazioni errate circa la causa dell'allarme.
- L'installazione di dispositivi di allarme (ad es. rilevatori di gas) con il minor numero possibile di falsi allarmi.

Mito n. 2

Non appena scoprono che l'allarme è reale, le persone vanno in panico.

Abbiamo tutti presente le immagini che si vedono spesso nei film e in TV: individui fuori controllo che agiscono irrazionalmente o gruppi di persone prese dal panico. È uno scenario da incubo per gli addetti alla sicurezza. In realtà, però, il panico non è una risposta né automatica, né particolarmente tipica a un'emergenza, specialmente in ambienti di lavoro industriali, dove il rischio di potenziali incidenti imprevisti viene regolarmente comunicato a ogni dipendente durante le relative esercitazioni di addestramento. Secondo gli esperti, il panico scoppia solo, ma non necessariamente, in presenza di tre fattori simultanei:

- La percezione di un grande pericolo per sé o altre persone vicine.
- La convinzione che il salvataggio è possibile, ma le vie di fuga e le opzioni sono limitate e non possono essere seguite senza limitazioni.
- Una sensazione generale di impotenza e incapacità di evitare il pericolo in altri modi.

Mito n. 3

In un'emergenza, ognuno pensa solo a salvare se stesso

Al contrario, soprattutto durante situazioni estreme gli esseri umani si rivelano essere fondamentalmente sociali. Le persone che hanno sperimentato situazioni di emergenza o catastrofi riferiscono tutte di un'enorme solidarietà, disponibilità ad aiutarsi e generosità tra le persone colpite.

L'89,9% è generalmente disposto ad aiutare