

Anno 3, n. 8  
Luglio 2007  
Registrazione del Tribunale di  
Vicenza n° 1114 del 02.09.2005  
Redazione: Via De Mori, 17  
36100 Vicenza  
tel. e fax 0444.505717

# PdE

## Rivista di psicologia applicata all'emergenza, alla sicurezza e all'ambiente

---

Sommario:

Editoriale

Lo stress lavorativo negli addetti alla Polizia Locale	pag. 1
Lo stress da lavoro notturno	pag. 2
La sicurezza stradale: un questionario di indagine	pag. 5
Intersezioni	pag. 8
	pag. 11

### **PdE**

*Direttore responsabile*

Mauro Zamberlan

*Direttore scientifico*

Antonio Zuliani

*Redazione:*

Lucia De Antoni, Roberto De Filippo.

## **EDITORIALE**

Questo quarto numero si caratterizza per una specifica attenzione ad alcuni temi inerenti la sicurezza.

In primo piano una sintesi del report di ricerca condotto sullo stress lavorativo degli addetti alla Polizia Locale. Si tratta di una indagine condotta su tutto il territorio nazionale in collaborazione con l'ANVU (Associazione Professionale Polizia Locale d'Italia).

Il report completo sarà pubblicato nel mese di settembre a cura dell'ANVU e ripreso anche nel nostro sito.

Il secondo articolo prende in esame un aspetto lavorativo sempre più diffuso: lo stress da lavoro notturno.

Si tratta di un tipo di turnazione lavorativa che può attivare disagi di tipo somatico, ma anche sociale e psicologico. Nel breve articolo non ci si limita alla denuncia del problema, ma si propongono anche piccole strategie di sollievo.

Infine il tema della sicurezza stradale. Com'è nello stile di StudioZuliani si cerca di proporre una chiave di lettura delle problematiche connesse agli sforzi compiuti per ridurre questo fenomeno. Il questionario che abbiamo predisposto, e che stiamo iniziando a somministrare, ha la finalità di individuare le migliori strategie per coordinare una efficace campagna di educazione stradale che parta dai problemi e dai vissuti dei guidatori.

Buona lettura

Antonio Zuliani

# LO STRESS LAVORATIVO NEGLI ADETTI ALLA POLIZIA LOCALE

DI ANTONIO ZULIANI E LUCIA DE ANTONI

*Il "vigile urbano" come considera il suo lavoro? Come ritiene venga percepito e considerato dai cittadini? Con chi può entrare maggiormente in conflitto? Quali strategie mette in atto per fronteggiare le difficoltà? Queste sono solo alcune delle domande che hanno guidato uno specifico progetto di ricerca, finalizzato a indagare il fenomeno dello stress lavorativo nella Polizia Locale.*

Nella primavera dello scorso anno, l'ANVU (Associazione Professionale Polizia Locale d'Italia) ha incaricato StudioZuliani di avviare un progetto di ricerca circa lo stress lavorativo nella Polizia Locale. Per realizzare tale progetto, si è elaborato un questionario pubblicato sul sito dell'ANVU e distribuito anche in versione cartacea in occasione di seminari e convegni a carattere nazionale. Il questionario era strutturato in tre aree. La prima intendeva raccogliere i dati anagrafici del compilatore e le caratteristiche del Comando di appartenenza. La seconda intendeva evidenziare i fattori determinanti il benessere o il malessere lavorativo. La terza area, infine, indagava gli stili di coping utilizzati dai soggetti per affrontare situazioni critiche collegate al lavoro.

Sono stati raccolti 819 questionari validi, compilati da appartenenti alla Polizia Locale di tutta Italia che hanno aderito spontaneamente all'iniziativa. Non si tratta di un campione rappresentativo della categoria, ma l'analisi delle loro risposte può comunque fornire indicazioni utili.

## PRIMA AREA

Per quanto riguarda il sesso dei partecipanti:

- il 78% era costituito da maschi mentre il 22% da femmine. Ciò indica una presenza ancora massiccia della componente maschile in una categoria professionale che, comunque, non senza difficoltà, incomprensioni e conflitti interni, si sta aprendo al mondo femminile.

Età anagrafica dei compilatori:

- la partecipazione è stata omogenea, anche se con una prevalenza di soggetti di età superiore ai 40 anni.

Livello di istruzione:

- il 79,98% è risultato in possesso di un diploma di scuola media superiore;
  - ben il 14,41% di un diploma di laurea.
- Non è comunque disponibile il dato riguardante la ripartizione dei titoli di studio del personale che in Italia lavora in questo settore.

Il dato riguardante lo stato civile non ha permesso di considerare la relazione tra la condizione di separato o divorziato e stress lavorativo, in quanto il risultato raccolto non appare significativamente diverso da quello della popolazione italiana.

E' stato anche chiesto l'eventuale presenza di figli e il tipo di convivenza (in famiglia, con amici e colleghi, da solo), in quanto fattori potenzialmente significativi.

Circa le condizioni generali del Comando di appartenenza del totale dei soggetti:

- il 21,86% lavora in Lazio;
- il 51,23% rivestono il grado di "Agenti";
- il 38,24% ha un'anzianità di servizio fra i 16 e i 31 anni;
- il 35,17% lavora in un Comando con un personale di massimo 50 persone;
- nel 55,53% dei casi, presso il Comando di appartenenza vige una distinzione fra i diversi incarichi, a fronte di una rotazione tra gli stessi.

## SECONDA AREA

Questa area intendeva valutare il rapporto tra i partecipanti all'indagine e alcuni aspetti collegabili al lavoro, alla sua gradevolezza e collocazione sociale.

- Il 47,35% dei soggetti ha ritenuto il suo lavoro "utile alla società";
- il 32,43% lo ha ritenuto "interessante".

Questi dati risultano significativi per tutte le classi di anzianità di servizio.

Invece, alla domanda "secondo lei, come viene valutato dai cittadini il corpo della polizia locale rispetto agli altri corpi":

- il 75,93% ha risposto "inferiore agli altri".
- i soggetti con il grado di "comandante" lo considerano "uno dei migliori";
- quelli con una minore anzianità di servizio ritengono che il loro lavoro sia percepito dai cittadini meno positivamente rispetto ai colleghi con una maggior anzianità di servizio. Dato contrario è stato espresso da chi lavora in comandi dove non vige una precisa attribuzione di incarichi;
- a livelli di istruzione più elevati, corrisponde l'idea che il proprio lavoro venga svalutato;
- il 44,48% lo consiglierebbe, con motivazioni diverse, ai propri figli;
- il 32% dei soggetti ritiene la "disponibilità" la caratteristica maggiormente apprezzata dagli utenti;
- la "rapidità" è più segnalata dai maschi rispetto alle colleghe femmine;
- la propensione a cambiare il proprio lavoro, appare maggiormente collegata alla possibilità di una maggiore retribuzione, specialmente per i soggetti più giovani.

Due domande aperte, quindi, hanno permesso di indagare quali sono le mansioni ritenute più pericolose dal punto di vista fisico e quali maggiormente stressanti. I risultati hanno evidenziato come "più pericolosa" le attività riguardanti la "viabilità". Questa è stata indicata anche come la più stressante, seguita dal "rapporto con gli

utenti"; tali aspetti sono infatti chiaramente collegati.

I dati presentati costituiscono solo una parte dei risultati raccolti per quanto riguarda questa area. In sintesi, a livello di benessere organizzativo, il personale femminile desidererebbe un lavoro più gratificante, mentre per il personale maschile assume maggiore importanza il lato economico. Le femmine, inoltre, manifestano una maggiore conflittualità con i pari grado, mentre per i maschi la conflittualità è rivolta maggiormente verso i superiori e il mondo politico. Infine, se per i maschi la caratteristica che i cittadini richiedono di più alla Polizia Locale è la "rapidità", le femmine risultano convinte che, per il cittadino, gli agenti "non ci sono mai quando servono".

Riferendosi al grado ricoperto, i "comandanti" risultano considerare il lavoro svolto dal loro corpo superiore a quello svolto dalle altre forze dell'ordine. Chi ricopre il grado di "agente" rileva maggiore conflittualità con i colleghi e i cittadini rispetto ai colleghi con un grado diverso. Il minor tasso di conflittualità verso i subalterni è presentato dai "sottoufficiali", dato questo in contro tendenza con quello presentato dagli "ufficiali".

Considerando invece la grandezza della città dove si svolge il proprio lavoro e la grandezza dei Comandi a cui si appartiene, il rapporto con il cittadino appare migliore nei piccoli centri e nei Comandi con minor personale. Tale vissuto emerge un po' in tutte le risposte fornite. Nelle stesse condizioni, si rileva però una maggior conflittualità interna, probabilmente perché, essendo in poche persone, le tensioni determinate dalle situazioni di emergenza sono più difficili da gestire.

Infine, sembra che i soggetti con una maggiore anzianità di servizio siano più propensi a considerare il loro lavoro come "un buon lavoro", e a sapere contenere meglio la conflittualità con gli utenti, rispetto ai colleghi più giovani.

## TERZA AREA

L'ultima parte del questionario focalizzava l'attenzione sugli stili di coping che gli appartenenti alla Polizia Locale utilizzano per affrontare le difficoltà connesse al loro lavoro.

Ogni persona reagisce alle difficoltà utilizzando delle strategie che consentono di gestire efficacemente i vari problemi e le sofferenze emotive ad essi collegati. Queste strategie nel tempo si trasformano e, per persone diverse, non hanno tutte la stessa utilità. Ne sono degli esempi la tecnica della "distrazione", la "ridefinizione della situazione", il "rilassamento", la ricerca di un supporto sociale in cui trovare un sostegno, la fede, ecc.

Non esiste uno stile di coping giusto e uno sbagliato ma, di fronte a una determinata situazione, uno può rivelarsi più efficace di un altro. Ciò che maggiormente conta è il lavoro di riconoscimento e di valorizzazione delle personali strategie di coping. Questo aiuta il personale a sviluppare fiducia sulle sue capacità di affrontare i problemi, e a comprendere che la diversità delle reazioni soggettive costituisce una risorsa e non un limite.

E' stato chiesto:

- "Quando lei si trova in difficoltà dopo una giornata di lavoro particolarmente difficile a causa di conflitti con gli utenti, a chi o a che cosa fa riferimento per superare le sue difficoltà?"
- "Quando lei si trova in difficoltà dopo una giornata particolarmente difficile a causa di conflitti all'interno del suo posto di lavoro, a chi o a che cosa fa riferimento per superare le sue difficoltà?"
- "Quando accade un fatto tragico come il ferimento o la morte di un collega di lavoro, a chi o a che cosa fa riferimento per superare le sue difficoltà?"
- "Quando accade un fatto tragico come il ferimento o la morte di una persona coinvolta in una situazione che ha chiesto il suo intervento, a chi o a che cosa fa

riferimento per superare le sue difficoltà?"

Confrontando le risposte fornite, si è constatato che la "famiglia" occupa sempre il primo posto. Su di essa grava quindi un peso significativo che, però, può non essere preparata a sostenere.

Rispetto a questo fenomeno l'ISPESL parla di "sindrome Corridoio", sottolineando con questo termine che non esiste uno stacco significativo tra gli stimoli propri dell'ambiente di lavoro e quelli della famiglia o della vita privata in genere. Risulta utile, quindi, intervenire affinché le ansie determinate dal lavoro non vengano trasportate all'interno della vita privata, ambiente che non sempre è preparato a compensarle. Le tensioni a livello lavorativo, se portate in famiglia, possono addirittura causare rotture comunicative ed essere fonte di aggressività.

La famiglia non sempre è in grado di aiutare una rielaborazione dei traumi vissuti, in quanto spesso è già impegnata ad affrontare altre problematiche di tipo affettivo. Inoltre, non sempre è a conoscenza che il suo componente, proprio a causa del lavoro che svolge, può manifestare disagi, fragilità o sofferenze.

Non solo l'operatore, quindi, ma anche la sua famiglia deve essere informata delle problematiche a livello emotivo che tale professione può comportare, al fine di essere aiutata a sviluppare le strategie adeguate. Se necessario, nei casi più difficili, può essere opportuno offrirle un supporto. I partecipanti al questionario hanno anche indicato, come principale supporto interno al loro ambiente di lavoro, i "colleghi di lavoro".

Anche in questa professione, pertanto, si rileva l'importanza del *peer counseling*, il sostegno fra pari, come prima modalità a cui si ricorre per affrontare situazioni di stress psicolavorativo.

I risultati completi della ricerca verranno esposti durante un prossimo convegno

organizzato dall'ANVU. Maggiori informazioni potranno essere trovate sul sito [www.anvu.it](http://www.anvu.it).

---

## LO STRESS DA LAVORO NOTTURNO

DI ANTONIO ZULIANI

*Lavorare secondo turni, anche di notte, costituisce ormai una realtà abituale nella nostra società. Non sempre, però, si sa che tale modalità lavorativa può influire sul comportamento e sulla salute del lavoratore, nonché sulle relazioni all'interno del suo nucleo familiare. E' quindi necessario essere consapevoli di tali risvolti e mettere in atto strategie utili ad arginare le possibili conseguenze negative di tale fenomeno.*

Il relativamente recente passaggio alla "Società delle 24 ore", imposta dalle ragioni del mercato e resa possibile dal progresso tecnologico (sarebbe stata ben difficile prima che Thomas Edison nel 1879 inventasse la lampadina), pone dei problemi nuovi sui temi del benessere/malessere del lavoratore chiamato a svolgere i turni notturni.

### Turni notturni ed equilibri biologici

Considerando che alla base del funzionamento dell'uomo esiste una profonda unità somato-psichica, appare utile esaminare attentamente i problemi psicologici, collegabili al lavoro notturno, con gli squilibri che tale attività comporta sul funzionamento biologico della persona.

Quando un passeggero, dopo un lungo viaggio transcontinentale, scende da un aereo facilmente soffre di una serie di disturbi che vanno sotto il nome di Jet-lag: insonnia, dispepsia, calo della vigilanza e delle performance. L'improvviso cambiamento dei ritmi sonno-veglia arriva a togliere un po' di piacere al ritorno da una bella vacanza. Il disturbo si manifesta, in genere, il secondo giorno dopo l'arrivo, poiché il sonno del primo giorno recupera quanto perso durante il viaggio aereo. La durata del disturbo è di 2-3 giorni circa, arrivando a un massimo di 7-10 per i viaggi

verso est che hanno comportato l'attraversamento di 8-12 fusi orari.

Questo è quello che può accadere, molto meno poeticamente e con maggiore

frequenza, a coloro che fanno i turni notturni di lavoro. Qui non c'è un nome esotico da poter spendere con amici e colleghi, ma resta un disagio biologico sul quale vale la pena di riflettere.

Ogni persona ha un ritmo biologico, chiamato ritmo circadiano, che regola il susseguirsi della veglia e del sonno, del periodo di attività e di quello di riposo. Non solo, ma al calare della luminosità esterna aumenta la produzione di Melatonina da parte della ghiandola pineale. La produzione di questo ormone è molto importante perché predispone il corpo a un periodo di riposo: infatti esso risulta nel sangue fino a dieci volte superiore di notte che non di giorno. La produzione di Melatonina è correlata alla scarsa illuminazione per cui di notte è molto difficile resistere al bisogno fisiologico di inattività fisica: il fisico tende a ribellarsi a questa mancanza di riposo. La Melatonina, però, non ha solamente la funzione di migliorare il sonno, ma sembra possa stimolare il sistema immunitario e proteggere il Sistema Nervoso Centrale. Possiamo dire che è anche un aiuto contro lo stress.

Il buon funzionamento di questo orologio biologico, in cui sono implicate anche ghiandole produttrici di ormoni (come le ghiandole surrenali che producono sostanze simili al cortisone e che funzionano anche da anti stress), è estremamente importante per l'equilibrio psicologico della persona. Quando viene alterato si manifestano spesso disagi, quanto meno fastidiosi: molti pasti vengono saltati o consumati in maniera frettolosa e il più delle volte freddi, si abusa di bevande stimolanti quali caffè e tè, si tende ad aumentare il consumo di sigarette. Si tratta di una perdita di sonno che il riposo diurno non arriva a compensare e che può arrivare a costituire un debito di sonno in grado di ridurre le capacità personali e professionali dell'interessato. D'altra parte i fenomeni di "micro sonno" sono un'esperienza compensativa comune e, come ben si sa, sono tra le maggiori cause di incidenti stradali nelle ore notturne. Inoltre il tentare di resistervi crea profondi malesseri come cefalee, spossatezza, sindromi gastrointestinali (diarrea, costipazione, pesantezza di stomaco, perdita di appetito), dolori e spasmi muscolari, diminuita reattività.

### **Turni notturni e rapporti familiari**

Un secondo aspetto di un certo rilievo del lavoro notturno riguarda gli equilibri sociali e familiari della persona. La costanza nei rapporti relazionali è una delle basi sulle quali la persona costruisce buona parte della sua identità, sia in termini di continuità (ritrovare le stesse figure affettivamente rilevanti), sia in termini di routine quotidiana (la presenza rassicurante della routine quotidiana fornisce alla persona l'idea che la vita sta trascorrendo senza particolari sussulti o richieste di modifiche radicali). La difficoltà nel mantenere le proprie relazioni affettive all'interno di una routine conosciuta le rende di più difficile gestione: aumentano le possibilità di incontro in situazioni adeguate, diminuisce la possibilità di confronto attorno a tanti piccoli, ma significativi, aspetti della vita affettiva, aprendo la possibilità a incomprensioni e

visioni interpretative sul comportamento del partner.

Altrettanto importante è la presenza del turnista per la sua famiglia: una serie di assenze notturne può spingere il coniuge e i figli ad interrogarsi sulla sua capacità di garantire sufficientemente compagnia, intimità, supporto, empatia e protezione. Ciò è particolarmente gravoso per le giovani coppie o per quelle con figli ancora piccoli, che hanno un gran bisogno di avere il genitore costantemente al loro fianco, e che non sono in grado di capire il perché il genitore si assenti proprio nel periodo per loro più delicato: quello dell'addormentamento e del sonno. Anche se per il bambino l'azione compensativa dell'altro genitore risulta del tutto sufficiente per i suoi bisogni di rassicurazione, non altrettanto si può dire per il disagio che prova colui che "sente" di non corrispondere alle richieste del figlio. Il "senso di colpa", che spesso si collega a tale situazione, oltre ad aumentare lo stress relativo al lavoro, può togliere al genitore la necessaria serenità per svolgere il proprio ruolo senza il bisogno di forzare troppo o la comprensione per i comportamenti del figlio, o di divenire troppo rigido nei suoi confronti. Si tratta di atteggiamenti del tutto "normali" a fronte di una situazione di assenza forzata dalle relazioni affettive con i figli, ma non per questo meno difficili da vivere. Inoltre, non è facile trovare il giusto momento per tutte le attività di contorno, che però aiutano la vita familiare: le attività ricreative, il ritrovarsi con gli amici, il fare la spesa senza dover compromettere il necessario periodo di riposo.

### **Turni notturni e mansioni**

Il terzo aspetto rilevante riguarda alcuni compiti collegati alle mansioni svolte durante i turni di notte.

Se appare del tutto evidente che nel turno di notte vi è una diminuzione generale delle performance rispetto al giorno, associata al deficit di sonno e al senso di affaticamento, la letteratura internazionale non appare del

tutto omogenea nel valutare la maggior rischiosità, in termini di infortuni sul lavoro, legata a questa turnazione. Certamente si può parlare di riduzione delle capacità intellettuali superiori, di presenza di affaticamento della memoria con la presenza di ricordi alterati degli eventi vissuti.

La notte e il buio di per sé sono colmi di significati psicologici profondi. Tutti i bambini del mondo hanno paura del buio. Anche gli adulti, se ripensano a quando erano piccoli, si ricordano i batticuore provati per qualche ombra nel buio o per qualche rumore sospetto. Molte paure poi resistono allo sviluppo psicofisico dell'adolescenza e accompagnano le persone anche nella loro vita adulta. La paura del buio è una paura tipica dei bambini, per varie ragioni. In primo luogo, infatti, essi si rendono scarsamente conto della realtà che li circonda e non capiscono, ad esempio, che quei rumori che emettono gli armadi di notte sono del tutto normali e dovuti agli assestamenti delle lastre di legno, in seguito agli sbalzi termici, o all'umidità. Il bambino non capisce tutto questo e quindi, nella sua semplificazione mentale, pensa che sia accaduto qualcosa di magico, di sovrannaturale, che genera apprensione perché pieno di mistero. Certamente queste paure si attenuano con il passare degli anni, ma la loro traccia rimane in tutti e può aumentare lo stress da lavoro, anche se solo come pensiero marginale dell'esperienza notturna. D'altra parte è esperienza comune di come, durante una notte insonne, i pensieri aumentano fino a divenire incontenibili.

Se a questo substrato psicologico aggiungiamo l'obiettivo situazione di isolamento nel quale si opera di notte, dove vengono a cadere i più banali riferimenti ambientali e sociali che sorreggono l'azione durante il giorno, si può ben capire come lo stress negativo aumenti. Il muoversi lungo una strada di giorno non è la stessa cosa di farlo durante la notte: i riferimenti ambientali noti e rassicuranti si affievoliscono, cambiano di aspetto fino a colorarsi di fosche tinte scure. Un androne che di giorno apre su di

un gradevole giardino diviene un antro scuro e senza sbocco. Se prima ci si aspettava la visione ristoratrice del giardino, ora ci si può attendere che nasconda un pericolo in agguato. Di notte ogni attivazione diviene di per sé più ansiogena perché appare del tutto disallineata con la spinta biologica al riposo. E' un po' quello che accade nella vita ordinaria: il trillo del telefono ha un valore affettivo profondamente diverso se avviene di giorno o di notte. E' come se suonasse in modo diverso.

### **Misure di contrasto e sollievo**

Quanto detto risulterebbe particolarmente frustrante se non si affrontassero anche i temi relativi a quanto è possibile mettere in atto a livello personale, organizzativo e sociale per far fronte ai problemi citati. Il lavoro a turni, notte compresa, al di là di ogni tentativo di demonizzazione è, oramai, strettamente collegato alla realtà sociale e produttiva contemporanea, e verso ciò occorre quindi attrezzarsi.

#### *Misure personali*

Dal punto di vista personale si possono mettere in atto diverse strategie, fatto salvo che ognuno nel corso della vita arriva a sviluppare delle personali strategie di coping per far fronte ai disagi che incontra:

- non saltare il sonno, ma usare bene il riposo compensativo, cercando di dormire in condizioni il più vicine possibile a quelle notturne (buio, silenzio, lunghezza del riposo, ecc.);
- evitare di guardare la TV che spesso eccita l'attenzione;
- alimentarsi adeguatamente: non assumere cibi o liquidi troppo abbondanti dopo il turno notturno e prima del riposo;
- non cercare sollievo e forza nell'uso di alcool, fumo o stimolanti: dopo un iniziale momento di euforia hanno effetti negativi sulle risorse personali;
- mantenersi in buone condizioni fisiche;
- studiare delle forme di rilassamento prima del sonno: ciò può essere

- conseguito con una leggera attività fisica, con tecniche di rilassamento, ecc.;
- nel caso non si riesca a dormire per le troppe preoccupazioni può essere utile scriverle su di un foglio di carta. Questo aiuta a chiarire il senso delle preoccupazioni, a "fissare i problemi" e a darsi un tempo per la loro soluzione;
- mantenere e/o recuperare il più possibile le routine quotidiane;
- cercare di mantenere buone relazioni sociali.

#### *Misure organizzative*

A livello organizzativo si possono pensare alcune soluzioni utili:

- la lunghezza dei turni può utilmente essere dalle 6 alle 8 ore, in quanto è la soluzione che prevede la minor alterazione del ritmo sonno-veglia;
- il tipo di turnazione migliore è quella "oraria" (ad esempio: due turni di mattina, due turni di pomeriggio, un turno di notte). Essa si adatta meglio alle esigenze fisiologiche della persone;

- ridurre il numero di notti consecutive di turno al fine di limitare il deficit di sonno di cui si è parlato sopra;
- avere dei turni regolari al fine di organizzare al meglio le relazioni familiari e sociali.

#### *Misure sociali*

Se alcuni cittadini devono fare dei turni notturni, anche la società deve farsene carico a diversi livelli:

- predisporre delle misure idonee a diminuire la rumorosità ambientale;
- sviluppare un pensiero sociale che permetta alle stesse famiglie dei lavoratori in turno di conoscere le condizioni e i problemi che possono incontrare. Per esempio, conoscere alcune delle situazioni presentate in questo scritto può essere di utilità ai familiari per comprendere la "normalità" di queste reazioni.

---

## LA SICUREZZA STRADALE: UN QUESTIONARIO DI INDAGINE

*Il tema della sicurezza stradale risulta sempre all'ordine del giorno e numerose sono le misure preventive che vengono ideate. Per affrontare questo tema così importante StudioZuliani ha elaborato un questionario che mira ad approfondire i modelli culturali che stanno alla base del comportamento dei guidatori.*

Non passa giorno senza che le strade italiane registrino un continuo e sempre più intollerabile numero di morti. Al di là delle periodiche sollecitazioni ad avviare campagne di informazione e di sensibilizzazione il problema rimane grave e di difficile gestione.

Ogni intervento di sensibilizzazione si inquadra nell'ambito di quello che viene chiamato care communication.

La caratteristica della care communication (vedi in Zuliani A. "Manuale di psicologia dell'emergenza", edizioni Maggioli) è quella di affrontare dei temi sui quali la popolazione

possiede già una qualche esperienza, come del resto accade per le tematiche relative alla guida stradale, e verso i quali si ritiene si debbano indurre dei cambiamenti significativi. Se l'esperienza che i cittadini

hanno del tema affrontato può favorire la sua comprensione e la possibilità di utilizzare un'area di esperienza condivisa (tutti, in qualche modo, sanno cosa significa guidare un'auto o un motorino), proprio questa familiarità con i rischi rappresenta una difficoltà, dal momento che le persone tendono a sottovalutarne l'impatto reale sulla



salute. Tale sottovalutazione può portare al rafforzamento dei meccanismi difensivi legati alla negazione del tipo "questo non è un pericolo". Ciò avviene in modo particolare quando le campagne informative utilizzano contenuti atti a suscitare paure troppo forti o addirittura ingestibili.

Un chiaro esempio in tal senso è il sostanziale insuccesso di tutta la campagna di educazione stradale che suggerisce l'uso delle cinture di sicurezza durante la guida, attraverso l'esposizione di truculente scene di morte e di distruzione. E' bastato un semplice provvedimento che mettesse in pericolo la patente (attraverso l'articolo 126 del Nuovo Codice della Strada), per ottenere un comportamento di maggior autoprotezione da parte degli automobilisti.

L'introduzione di questo provvedimento ha trasformato il rischio di mettere in gioco la propria vita (paura ingestibile) nel rischio di perdere i punti della patente, rendendo la cosa quindi più accessibile e più positivamente gestibile.

Un secondo aspetto da considerare è come queste campagne comunicative facciano poco riferimento ai comportamenti di self help che le persone attivano di fronte a situazioni di pericolo. Si cerca più frequentemente di indurre dei comportamenti piuttosto che valorizzare i comportamenti positivi presenti e, attraverso un loro potenziamento, arrivare a soluzioni ancora più adeguate: tutte le persone hanno un proprio bagaglio di risorse, *sulle quali si dovrebbe far leva per affrontare i temi legati alla tutela della salute.*

Sulla base di queste considerazioni StudioZuliani ha elaborato un questionario in grado di approfondire la conoscenza dei modelli culturali che sottostanno ai comportamenti assunti dalle persone nell'affrontare, con qualsiasi mezzo, la strada. Tali modelli, in una qualche maniera, arrivano a influenzare sia gli atteggiamenti sia i comportamenti. Tendono a costruire una sorta di script cognitivo all'interno del quale ogni cosa che accade acquisisce un suo significato specifico.

Si ritiene, infatti, che a diversi risultati debbano corrispondere azioni specifiche per attenuare o correggere atteggiamenti o idee sbagliate. Ma anche azioni a sostegno di quanto già di utile i cittadini stanno attivando in ordine alla propria sicurezza sulle strade. Tutto per giungere ad una più efficace care communication.

Il questionario risulta composto di due parti:

1. una parte anagrafica generale;
2. la presentazione di 50 situazioni inerenti la guida.

La parte generale contiene sia alcuni aspetti anagrafici sia la esemplificazione di elementi inerenti il rapporto con la guida: dal tipo di patente, alla data del suo conseguimento, all'uso del mezzo guidato, ecc. Essa è utile per riportare i risultati ottenuti dalla seconda parte del questionario con dati personali, sociali e abitudinari.

La seconda parte si articola su 50 affermazioni, che descrivono problemi e abitudini di guida. Per ognuna di esse viene chiesta una valutazione all'interno di una scala contraddistinta dai termini: mai, raramente, a volte, spesso, sempre. Ovviamente non esiste una risposta giusta e una sbagliata: lo scopo del questionario non è quello di comprendere se le risposte e/o gli atteggiamenti emersi siano giusti o sbagliati, bensì di ricavare degli indicatori che permettano di elaborare successivamente azioni correttive.

In particolare le affermazioni vengono accorpate in aree omogenee al fine di ottenere un indice significativo.

### **Prima area. I comportamenti di guida.**

In questa area vengono indagati i più comuni comportamenti che possono creare danno a se stessi e agli altri. Si ritiene che un risultato carente in queste domande indichi la necessità di attivare progetti correttivi inerenti le azioni. Un intervento quindi sostanzialmente indirizzato all'addestramento.

Il tema dell'addestramento alla guida non appare di poco conto, dovendo spesso rilevare come le attività proposte dalle varie

scuole guida siano più improntate alla necessità di superare l'esame pratico, che non di fornire all'allievo tutte le abilità utili alla guida. Di qui la costante attenzione al parcheggio dell'auto, che sembra essere una delle cause di maggior "bocciatura" negli esami, rispetto alla guida in autostrada o in situazioni di traffico intenso.

Le affermazioni utilizzate sono del tipo: "Quando il traffico è lento per superare cambio spesso corsia".

### **Seconda area. I pensieri e le azioni sugli altri che guidano.**

Questa seconda area indaga le convinzioni che i guidatori spesso sviluppano verso gli altri "abitatori della strada". Ciò sia in ordine alle idee che ogni guidatore ha sugli altri (spesso considerati meno capaci o più "imbranati"), sia in ordine alle reazioni che spesso vengono attivate dal comportamento altrui.

Appare evidente che un risultato significativo in questa area non si può raggiungere attraverso l'addestramento, bensì aumentando la consapevolezza che si è tutti coinvolti in un unico problema, e che tutti devono e possono contribuire alla miglior soluzione dei problemi inerenti la strada.

Le affermazioni utilizzate sono del tipo: "Considero le azioni degli altri guidatori inadeguate o stupide".

### **Terza area. Le emozioni che si provano quando si guida.**

Sul comportamento non influiscono solo l'addestramento e le opinioni che si hanno sugli altri, ma anche le emozioni che scaturiscono nello stesso guidatore. Si tratta di emozioni che la persona può provare per il fatto stesso di mettersi alla guida di un veicolo, oppure che provengono da quanto accade all'esterno. La consapevolezza o meno di queste emozioni, delle paure, delle ansie o delle frustrazioni connesse all'esperienza di guida è molto importante al fine di non esserne direttamente, o indirettamente, condizionati. L'intervento in questa area si focalizzerà sulla

consapevolezza che guidare comporta emozioni, anche molto intense, e che il fine della guida non è la ricerca di tali emozioni. La loro presenza va invece tenuta in considerazione proprio per non farsene condizionare in maniera negativa.

Le affermazioni utilizzate sono del tipo: "Sono preoccupato per i miei errori di guida" oppure "Mi infastidisce guidare dietro a un veicolo lento".

### **Quarta area. Le idee sulle condizioni di guida.**

La quarta area esaminata concerne la consapevolezza o meno che la guida di un veicolo, specialmente se prolungata, comporta dei cambiamenti, anche significativi, sia a livello cognitivo che comportamentale.

Le affermazioni utilizzate sono del tipo: "Quando guido da molte ore provo sonnolenza".

### **Quinta area. Emozioni determinate da fattori esterni.**

Mentre si guida, le emozioni sono spesso determinate da fattori esterni, quali l'attendere che arrivi il verde ad un semaforo o il rimanere imbottigliato nel traffico. Tali emozioni possono incidere significativamente sui comportamenti di guida e possono spingere a mettere in atto reazioni pericolose per sé e per gli altri. Anche in questo caso, verificare se le persone siano realmente consapevoli di ciò costituisce un fondamentale primo intervento. Le affermazioni utilizzate sono del tipo: "Mi irrita quando un veicolo davanti a me rallenta senza motivo".

### **Sesta area. Idee sulla propria guida.**

Quest'area è il corollario di quella inerente le emozioni e riguarda, in modo più specifico, la consapevolezza dei comportamenti che da esse derivano.

Le affermazioni utilizzate sono del tipo: "Guidando divento aggressivo".

### **Settima area. Atteggiamenti nei confronti delle regole.**

Infine è apparso opportuno comprendere come i guidatori vivano le regole del codice stradale e le modifiche che nel corso degli anni si sono succedute.

Le affermazioni utilizzate sono del tipo: "Ritengo che vi siano troppe regole sul traffico".

StudioZuliani è disponibile a fornire il questionario elaborato all'interno di progetti di analisi-azione che si vogliono attivare nel campo della sicurezza stradale

---

## **INTERSEZIONI**



**“Manuale di psicologia dell'emergenza. Vittime e soccorritori: come comportarsi negli eventi critici”**

di Antonio Zuliani

Maggioli Editore

Non si tratta di una semplice ristampa del “manuale” udito nel febbraio dello scorso anno. Tutta l'opera è stata rivista e modificata in più parti. In particolare sono stati riscritti i capitoli 1 e 3, dedicati alle vittime e ai soccorritori.

Pur rimanendo invariato l'impianto teorico, si è cercato di rendere la materia ancora più vicina all'esperienza italiana, dando maggiore rilevanza al come comportarsi negli eventi critici quotidiani, rispetto alle grandi emergenze. Nel terzo capitolo il soccorritore viene, per così dire, accompagnato nel divenire consapevole di cosa può fare per gli altri e per se stesso dal punto di vista pratico.

Si tratta quindi di una novità rilevante, sottolineata del resto dal sottotitolo della nuova edizione: “Vittime e soccorritori: come comportarsi negli eventi critici”.

### **Numeri arretrati di PdE**

Molti abbonati ci richiedono come avere i numeri arretrati della rivista. Per rispondere a queste richieste dal sito [www.studiozuliani.net](http://www.studiozuliani.net) sarà possibile scaricare i numeri usciti da più di sei mesi.