

Anno 4, n. 10  
Gennaio 2008  
Registrazione del Tribunale di  
Vicenza n° 1114 del 02.09.2005  
Redazione: Via De Mori, 17  
36100 Vicenza  
tel. 338.3396987  
fax 0444.505717

# PdE

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

---

Sommario:

Editoriale

pag. 1

Analisi testuale del vissuto  
emotivo dell'operatore del  
soccorso

pag. 2

La qualità dello spazio  
nell'ambiente "ufficio"

pag. 11

Intersezioni

pag. 15

## EDITORIALE

Gentili lettori,

Questo decimo numero della rivista esce con un mese circa di ritardo perché abbiamo voluto procedere a una ridefinizione del nostro progetto editoriale. Quanto PdE è nata, nessuno si immaginava il successo che avrebbe riscosso; ringraziamo la molteplicità di figure professionali che si sono abbonate ad essa e che in più occasione ci hanno dimostrato il loro apprezzamento.

PdE, pur rimanendo una rivista di psicologia, di fatto si sta ritagliando uno spazio all'interno di una vasta area interdisciplinare legata ai temi dell'emergenza, della sicurezza e dell'ambiente, un'area in cui a vario titolo operano nuove figure professionali. Lavorando in questa direzione, PdE vuole essere sempre più un luogo di incontro per quelle professionalità che riconoscono nella psicologia un interesse comune.

La nostra intenzione, naturalmente, non è svendere la psicologia, ma attribuirle il valore che merita. Non c'è nulla di più lontano da noi della ricorrente idea che "tanto siamo tutti un po' psicologi". Tra l'altro - chissà perché - tutte le persone che la pronunciano non pensano mai di attribuirla alla propria professione. Non si sente, infatti, dire "siamo tutti un po' "medici ....ingegneri ... architetti ...ecc."

La rivista, mantenendo rigorosità e serietà scientifica, si aprirà alla collaborazione di quanti lavorano in queste "terre di confine", per fornire risposte sempre più precise e utili, dare indicazioni di lavoro efficaci, sviluppare e illustrare metodologie di indagine nuove. In fondo, tutto questo PdE lo è stata fin dal primo numero, ma da oggi cercherà di farlo con ancora maggior continuità e impegno.

Buona lettura

Antonio Zuliani

### **PdE**

*Direttore responsabile*

Mauro Zamberlan

*Direttore scientifico*

Antonio Zuliani

*Redazione:*

Lucia De Antoni, Roberto De  
Filippo.

# ANALISI TESTUALE DEL VISSUTO EMOTIVO DELL'OPERATORE DEL SOCCORSO

DI LAMBERTO LAMBERTUCCI E HANNA FARAH

*Sintesi qualitativa e quantitativa di una ricerca volta ad analizzare i principali aspetti del vissuto emotivo del personale del soccorso. I risultati hanno evidenziato un intenso dinamismo psichico che, in alcune situazioni, può emergere con delle criticità interne agli individui e ai ruoli che essi rivestono.*

## Introduzione

L'articolo sintetizza l'elaborato finale del percorso di studi di una "ormai" laureata in Scienze Psicologiche dell'Intervento Clinico. Inizialmente l'attenzione dell'allora studentessa era rivolta genericamente alla tematica dello stress e del burnout del personale di assistenza. In seguito, cercando di definire il tema, ci si è posti la domanda: *"Non è inutile valutare stress e burnout in questa categoria lavorativa che, con il passare degli anni e l'accrescimento dell'esperienza, acquisisce una soglia di tolleranza molto elevata nei confronti di eventi traumatici, eventi che potrebbero invece mettere a rischio l'equilibrio psicologico di qualsiasi altra persona che svolga magari un lavoro d'ufficio? Non è inutile parlare di aspetti emotivi con loro?"*.

Questo quesito ha determinato una svolta nel modus operandi di questo lavoro: anziché ricercare nella varia letteratura una risposta valida e attendibile, la riflessione è stata utilizzata come punto di partenza.

La studentessa entrò a contatto con il personale della Po.T.E.S. di Urbino e con chi svolge attività di primo soccorso, sia come personale dipendente che come volontario. Dopo aver assunto informazioni bibliografiche riguardo alla Psicologia dell'Emergenza, chiese di fare una indagine finalizzata al vissuto emotivo del solo personale di soccorso. Personale che nel tempo di 10 anni ha dovuto acquisire conoscenze e competenze di eccellenza (ad es. l'uso del defibrillatore semiautomatico esterno, conoscenza e applicazione di

protocolli di intervento che comprendono anche valutazioni particolarmente fini, ecc.).

## Metodo e Materiali

L'affermazione di fondo della studentessa, unita all'esame della bibliografia, portò ad escludere le scale preesistenti, le più conosciute delle quali provengono dalla cultura anglosassone, diversa dalla nostra e di cui non sempre sono esplicitate le caratteristiche psicometriche. Si pensò quindi di svolgere un'indagine inizialmente qualitativa per mezzo di un'intervista guidata, su cui poi operare delle elaborazioni statistiche. Si decise così che progetto di ricerca "è quello di analizzare i principali aspetti del vissuto emotivo del personale del soccorso. In particolare, i quesiti sono:

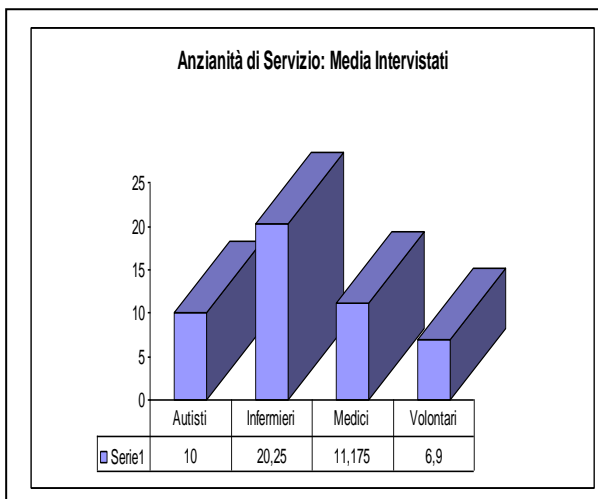
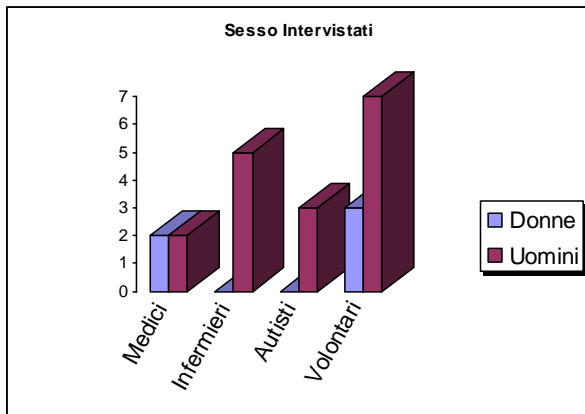
- *Quali sono le motivazioni che spingono ad intraprendere una professione (o attività nel caso del volontario), che impegna così tanto dal punto di vista fisico e, soprattutto, dal punto di vista psicologico?*
- *L'avvento del sistema dei protocolli è risultato utile per: rendere l'azione più efficace, automatica e standardizzata, o più per costituire una barriera per l'emotività?*
- *C'è tempo per ragionare? Oppure i protocolli sono stati creati appunto per evitare tale "inconveniente"?*
- *In situazioni d'emergenza, che valore assume la dimensione relazionale? Come, e se, comunica con l'infortunato? In caso di decesso, come affronta i familiari?*
- *Per quanto riguarda la concezione del tempo, che valore hanno i secondi, i*

*minuti e le ore, tra il servizio e il fuori servizio?*

- *Sarebbe utile e funzionale la presenza di uno psicologo per poter condurre debriefing e defusing?"*

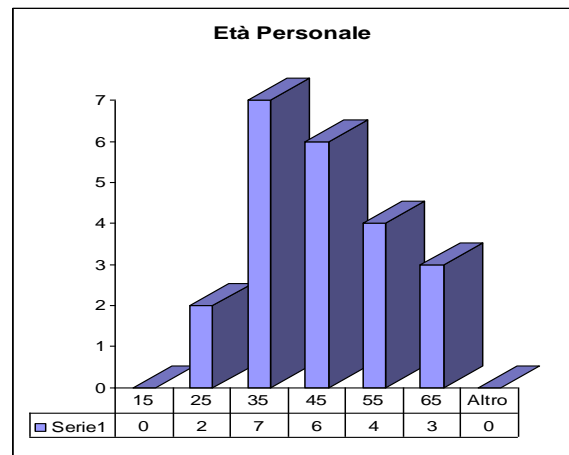
Le interviste sono state registrate e trascritte su file in formato testo e in seguito sono state elaborate. Per l'elaborazione del testo è stato usato il software freeware "Verbum" di Fernando La Greca, scaricabile da Internet, per le elaborazioni grafiche il software "Excel" del pacchetto di Office e, per le elaborazioni statistiche, il software freeware "Kyplot".

### Descrizione del campione di indagine

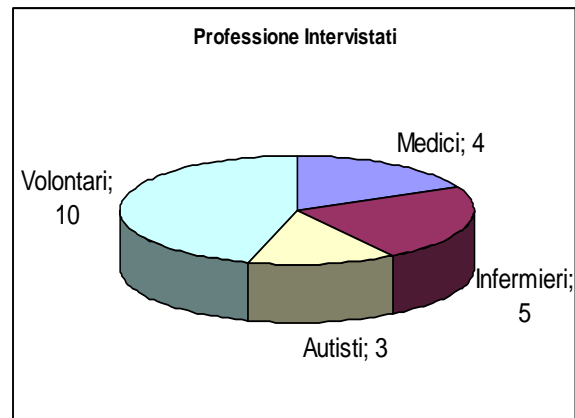


L'intervista è stata effettuata all'interno del Pronto Soccorso di Urbino e durante un incontro dei Volontari del Soccorso di Croce Rossa Italiana. Non è stata effettuata alcuna campionatura, per cui lo studio non ha alcuna pretesa di scientificità, ma è

solamente un iniziale approccio prototipico al tema del "Vissuto emotivo del personale di soccorso".



L'analisi del testo delle interviste, attraverso l'uso del software Verbum e la statistica del Chi<sup>2</sup>, ha permesso di definire gli indici di leggibilità e definire nove dimensioni principali, che stanno alla base delle aree semantiche in cui sono state raccolte le occorrenze significative tra le quattro categorie di indagine.



L'elemento saliente che emerge dalla tabella sottostante è dato dalle indicazioni fornite dagli Hapax (parole usate una volta sola nel testo), dalla ricchezza lessicale e dagli indici di leggibilità, indicazioni queste da cui si riesce a dedurre che il tipo di linguaggio è molto elaborato, articolato in periodi lunghi, con l'uso di parole tecnico-specifiche che chiaramente non riflettono il linguaggio comune e familiare che viene invece usato nella realtà di tutti i giorni.

Indici di leggibilità	Medici	Infermieri	Autisti	Volontari
Lunghezza media parole:	4,68	4,57	4,63	4,79
d.s. =:	2,86	2,75	2,83	2,89
Numero totale occorrenze:	3501	7672	2477	3562
Numero forme:	969	631	790	994
% forme sul totale occorrenze:	27,68	21,26	31,89	27,91
Misura di ricchezza lessicale secondo Guiraud:	16,38	18,62	15,87	16,65
Misura di ricchezza lessicale secondo Herdan:	0,84	0,83	0,85	0,84
Misura di ricchezza lessicale secondo Brunet: 100/W =	8,2	8,16	8,37	8,25
Misura di ricchezza lessicale secondo Dugast: U =	51,85	51,68	53,44	52,4
Numero hapax:	554	910	472	597
% hapax su totale forme:	57,17	55,79	59,75	60,06
Numero periodi:	87	168	61	105
Media occorrenze per periodo: 40.24	40,24	45,67	40,61	33,92
d.s. =	38,9	21,03	31,21	26,95
Formula di leggibilità GULPEASE: valore:	46,49	49,87	50,08	49,99

Le occorrenze e le relative frequenze significative sono state inglobate in nove dimensioni, etichette date dalla ricercatrice stessa in base al contesto in cui le

Dimensioni principali
1. Motivazione alla professione;
2. Collaborazione interna al gruppo;
3. Razionalità;
4. Emotività;
5. Coinvolgimento Personale;
6. Sfera Relazionale;
7. Disagio;
8. Concezione del Tempo;
9. Parole Chiave.

occorrenze si trovavano, all'area semantica di appartenenza e al quesito di ricerca che andava a soddisfare il contesto da cui la parola è stata estrapolata. La sottoparte del corpus a cui appartiene ciascuna occorrenza è stata individuata grazie al menù "Concordanze" del Verbum 2.0. Di seguito sono illustrate definizione e contenuto di ciascuna delle dimensioni.

Dalla significatività delle occorrenze, è possibile evincere le principali motivazioni che hanno portato alla scelta della professione o impegno (nel caso dei volontari).

- *Aiutare gli altri*: come si può notare dall'elevato numero di frequenze, è una delle motivazioni principali per tutta la popolazione.
- *Svolgere un'attività positiva e meritoria*, esprimendo valori come solidarietà, impegno sociale, propensione per il prossimo, ma anche per via della gratificazione, in accezione egoistica, una sorta di onnipotenza, una missione.
- *Passione per ciò che riguarda l'emergenza* (lampeggianti, sirene...) per il volontariato in Croce Rossa. A tale proposito spesso si è riscontrato che anche familiari o amici del soggetto intervistato erano già attivi prima di lui, quindi una "sorta di staffetta" di padre in figlio.
- *Predisposizione all'avventura*, al rischio, al mettersi in gioco in tutto e per tutto, al "sentirsi vivi" tramite scariche adrenaliniche.

- *Coinvolgimento personale* in situazioni d'emergenza, infortuni o lutti in famiglia, che portano al desiderio di avere un minimo di nozioni circa il primo soccorso (specialmente all'interno del campione dei volontari CRI).

Collaborazione Interna al Gruppo			
affiatamento	2	Autista	17
competizione	1	Infermiere	40
organizzazione	4	Siamo	8
altezza	2	azienda	2
disponibilità	3	insieme	1
pavoneggiarsi	1	sincronia	1
ambulanza	26	collaborare	2
equipe	13	noi	55
professionista	4	turno	3
assistenza	3	collega	5
fatica	1	nostro	23
scontro	3	Gioco	2

- I *motivi economici* è una variabile presentatasi solo in una intervista.

Motivazione alla professione:		Egoistico	2
aiutare	27	rischiare	1
mestiere	2	solidarietà	1
scienze infermieristiche	2	emergenza	19
azione	2	salvare	4
missione	3	stipendio	2
sirena	1	fisico	3
croce rossa	20	sanità	2
Obiettore	1	volontariato	27
sociale	2	lampeggianti	1

Nella maggior parte delle interviste si nota che alla base del successo di un intervento, si colloca l'organizzazione e il lavoro d'equipe.

L'operatore dell'emergenza non è solo, non lavora individualmente, piuttosto, ognuno si deve e si considera l'anello di una catena ben organizzata e funzionale.

Deve esserci il giusto grado di sincronia. Si lavora insieme, cercando di evitare qualsiasi tipo di scontro in quanto, altrimenti, si arrecherebbe un danno esclusivamente all'infortunato.

Osservando la tabella, si nota la presenza di due termini che non hanno nulla a che fare con il lavoro di squadra: "competizione" e "pavoneggiarsi". Questi termini sono stati usati da un unico operatore, un volontario CRI, in riferimento al fatto che mentre le persone che vivono nell'ambiente della Croce Rossa da un numero di anni sufficientemente grande sviluppano questa identità di squadra, i giovani, specialmente

alle prime armi (20-21) anni, tendono ad entrare in competizione tra coetanei, a pavoneggiarsi se si presta un servizio piuttosto che un altro; atteggiamento dunque molto deleterio, ma per certi versi giustificabile per via della "tenera" età.

La dimensione "Razionalità" raccoglie le occorrenze che rientrano a far parte delle risposte al quesito riguardante l'applicazione dei protocolli.

Come si può notare, la terminologia è rappresentativa di diverse aree semantiche, ma che indicano tutti concetti come l'azione (andare, fare, stare, svolgere, guidare...), la tecnica (intenzione, studio, standardizzare, meccanizzare, legge...), e la freddezza (lucidità, logica, regole, analisi...).

Azione, tecnica, freddezza, sono parole-chiave per quanto riguarda la concezione dei protocolli: tutti gli

operatori ne confermano l'utilità. Da un lato perché standardizzano l'operato a livello nazionale, e avere un riferimento valido per qualsiasi zona nel territorio italiano risulta essere funzionale e rassicurante.

Da un altro lato rendono "acefalo" il soccorritore, condizione molto importante per poter eseguire il proprio compito senza lasciar prendere il sopravvento all'emotività o a qualsiasi altro pensiero che possa interferire con l'azione. Risultano poi particolarmente utili nel caso in cui

Al contrario delle ipotesi formulate nell'introduzione, il discorso riguardante l'emotività è una delle tematiche poste in primo piano dal campione intervistato, spesso anche prima che gli si ponga il quesito di ricerca relativo all'argomento. L'attivazione emotiva è notevole in tutta la

<b>Razionalità</b>					
acefalo	2	automa	2	fase	1
decidere	3	educazione	3	meccanizzare	1
Intervenire	2	logico	4	servire	32
regole	4	ritenere	2	cercare	39
altezza	2	automatismo	5	fattore	2
deconcentrare	1	effetto	2	memoria	2
lavorare	133	lucidità	4	sottovalutare	2
reputare	3	riuscire	26	competenza	2
analisi	1	autorità	1	formazione	2
dovere	98	esperienza	21	orientamento	2
legare	3	macchina	1	standardizzare	2
riconoscere	6	sapere	87	comportarsi	4
		capacità	2	freddo	1
				pensare	1
				supervisore	1
				conseguenza	32
				imparare	39
				potere	2
				svolgere	2
				constatare	2
				intenzione	2
				preferire	2
				testa	2
				cosciente	2
				informazione	4
				professionalità	1

l'operatore sia giovane o con poca esperienza lavorativa alle spalle, in quanto il protocollo viene visto come una sorta di

popolazione del campione; nei protocolli si vede un ottimo modo per porre una barriera, un freno, all'insorgere di qualsiasi sentimento

		<b>Emotività</b>			
abitudine	8	agitazione	4	appoggio	3
calma	4	dimenticare	2	Emotività	41
intrigante	4	lenire	1	metabolizzare	13
proiettare	2	rassicurante	1	sentire	21
ascoltare	1	angoscia	1	apprensione	1
colpa	7	dolore	2	felice	1
inutile	2	libero	2	monotono	2
proteggere	2	ricordo	5	serenità	3
accumulo	7	annoiarsi	3	aspettare	10
contento	4	drastico	1	gentilezza	2
irresponsabile	3	male	3	odio	2
rabbia	1	rimuovere	1	sfogo	3
adrenalina	8	ansia	7	assimilare	1
coscienza	1	elaborare	4	immedesimazione	4
istinto	4	matto	1	panico	1
raccontare	3	scarica	2	spalla	5
				atteggiamento	2
				impressionante	3
				passione	6
				supporto	6
				barriera	9
				inconsiamente	1
				paura	8
				tranquillità	7
				bisogno	25
				incubare	4
				perdere	1
				tremore	1
				bloccare	2
				interiorità	3
				piangere	2
				umanizzare	4

protezione. Nel momento in cui si sa di aver applicato la procedura in tutte le sue parti e in maniera corretta, sul piano tecnico-procedurale si ha la certezza di non aver fatto errori, anche nel caso di insuccesso.

(positivo o negativo che sia) durante un soccorso. Ma è inevitabile che, una volta svolto il proprio operato, l'evento venga rivissuto di nuovo, analizzando ciò che è successo, e vivendo i sentimenti che precedentemente erano stati relegati a livello preconsco, come ansia, angoscia, dolore.

Probabilmente si fa un atto proiettivo, nel caso in cui si tratti di infortunati/vittime giovani e l'operatore abbia dei figli, oppure si verifica un fenomeno di immedesimazione nel momento in cui l'età sia la stessa.

Appare chiaro che le frequenze, evidentemente alte nella maggior parte dei casi, indicano, in primo luogo, che il campione è stato molto collaborativo, senza riserve nell'espone esempi o casi affrontati di importante rilievo.

<b>Coinvolgimento Personale</b>			
		tenere	1
agire	2	emergenza	40
indicare	4	opinione	2
scendere	4	territorio	7
andare	66	essere	220
io	114	portare	27
sei	6	ti	126
coinvolgere	21	fuori	32
me	46	possibilità	2
si	117	tu	54
compito	2	giovani	27
mi	128	presenza	2
so	31	tuo	15
danno	3	importante	34
mio	53	regione	5
sono	29	vivere	14
dormire	1	incidenti	25
nazione	4	rispetto	4

Il coinvolgimento è dovuto anche al fatto che si sono trattate tematiche personali in relazione all'esplorazione della sfera emotiva, precedentemente illustrata. Ricorre frequentemente il termine "giovane", perché il soccorso in cui è coinvolta questa tipologia di utente crea notevole tensione, a maggior ragione se si tratta di un coetaneo.

La presenza inoltre di occorrenze come "regione", "nazione", "territorio", indica coinvolgimento per quanto riguarda la realtà lavorativa vissuta nello specifico della propria città d'appartenenza, facendo confronti con città

In questa dimensione, sono stati raccolti verbi, pronomi, aggettivi che indicano un riferimento alla prima persona, cioè al personale modo di agire e di pensare dell'operatore intervistato.

limitrofe o riferimenti a livello nazionale, valutando le differenze a livello gestionale-amministrativo.

<b>Sfera relazionale</b>							
affrontare	2	intralciare	1	relazione	33	dare	26
dividere	3	Prolungare	1	conforto	1	ostacolo	2
pazienza	1	colloquio	1	morire	4	sperare	3
apprezzare	2	lontano	2	referire	1	denuncia	1
divisa	2	prossimo	1	contatto	2	parlare	33
persona	59	comunicare	1	morte	37	vicino	4
caricare	3	loro	5	ringraziare	2	Dialogo	1
familiari	35	rapporto	2	corpo	1	partecipare	20
pesare	3	comunicazione	4	necessità	3	vittima	1
caso	41	lutto	3	sostegno	2	dire	115
						paziente	51

Chiaramente, per motivi di praticità, le varie declinazioni di un termine (ad esempio: "tenere", "tengono", "tieni"), sono state raccolte in unico termine che potesse esserne rappresentativo, e ne sono state sommate le frequenze.

La comunicazione in generale, sia nei confronti dell'infortunato che nei confronti dei familiari nei casi più drammatici, viene vista come un elemento di fondamentale importanza anche se in un certo senso è vista come da due prospettive scisse,

differenti, in parole semplici "si dovrebbe fare così... ma alla fine si fa così!"

Le variabili di comportamento potrebbero essere così delineate.

<b>Disagio</b>	
attesa	9
distruggermi	1
burnout	2
fuso	1
chiamata	19
privacy	3
Constatazione di decesso	4
rischiare	1
danno	3
squillo	4
debriefing	32
stress	14

- Propensione al dialogo e alla partecipazione, entro certi limiti ben definiti, dei familiari nel "meccanismo del soccorso".
- Presenza di comunicazione nel momento in cui le condizioni dello scenario lo permettono, nel senso che l'emergenza deve essere di basso grado di pericolosità e le reazioni dei familiari devono essere piuttosto controllate, in modo che anche da parte loro si possa instaurare una corrispondenza dialogica.
- Allontanamento a priori dei parenti dell'infortunato, limitandosi a delle parole circostanziali, ma solo alla fine dell'intervento poiché, come dichiarato in due interviste, il 95% del tempo è dedicato al paziente.
- Assenza di relazione, delegando qualsiasi eventuale comunicazione ad altro personale, come medici ed infermieri, nel caso dei volontari CRI.

E' interessante il fatto che c'è una relazione direttamente proporzionale, dichiarata dagli stessi operatori, tra gli anni di esperienza lavorativa e la capacità di fronteggiare

situazioni drammatiche sotto il punto di vista relazionale: con l'esperienza si acquisisce maggior consapevolezza sul cosa dire, come e quando parlare.

In questa dimensione sono state raccolte le occorrenze significative che esprimono disagio psicologico, come ad esempio eventi stressanti, rischi connessi al mestiere ("burnout"), bisogno di parlare della propria esperienza con qualcuno.

Un elemento ricorrente è l'attesa, questo perché, come tipologia di professione, quella dell'operatore del soccorso extraospedaliero differisce notevolmente dalla maggior parte degli impieghi: comunemente il lavoro implica una certa quota di azione, più o meno faticosa, ma continua, se non a volte ripetitiva. Quello dell'operatore del soccorso, invece, è decisamente un lavoro di attesa, imprevedibile poiché nessuno può stabilire come, quando e dove agire, visto che l'emergenza non si può predire.

Da qui, tra i fattori che arrecano disagio psicologico, emerge l'ansia della chiamata, specialmente tra gli operatori più giovani e con meno esperienza.

E' comunque esplicitato da parte di ogni elemento del campione intervistato la necessità di debriefing, poiché, dopo un accumulo di "uscite", si sente spesso il bisogno di confrontarsi con colleghi, familiari o amici; una figura professionalmente qualificata, come quella di uno psicologo, risulterebbe di notevole aiuto e sollievo, in modo da svolgere meglio anche il proprio

<b>Concezione del tempo</b>					
acquisire	2	ieri	3	standby	3
durata	3	routine	1	correre	4
ore	4	avvento	3	notte	3
adesso	35	lentamente	2	tempo	49
fermo	2	secondo	21	corsa	2
pensione	2	barella	2	occasione	1
attimo	4	lentezza	2	termine	4
fretta	2	sempre	29	dopo	24
prima	37	brevità	4	oggi	3

lavoro.



Parole Chiave	
concentrazione	1
pazienza	1
cuore	1
precisione	1
emotività	1
professionalità	1
formazione continua	2
responsabilità	1
lavoro d'equipe	1
tranquillità	4
maturità	1
umiltà	2
pazienza	1
volontariato	1

Attraverso il quesito riguardante la personale concezione del tempo, si è cercato di indagare se ci fossero differenze significative tra il servizio e il fuori servizio.

Effettivamente si evince che le differenze esistono, e sono dovute al fatto che, come illustrato nel punto precedente, si tratta di un "lavoro di attesa". Viene da sé, quindi, che mentre si è al lavoro il tempo sembra scorrere molto più lentamente.

In questa dimensione sono state immesse

	Medici	Infermieri	Autisti	Volontari
Motivazione alla professione:	31	44	21	22
Collaborazione Interna al Gruppo:	45	128	29	18
Razionalità:	185	566	159	324
Emotività	16	91	38	79
Coinvolgimento Personale:	214	602	209	178
Sfera relazionale:	70	222	76	92
Disagio:	28	22	14	17
Concezione del tempo;	46	116	33	76
Chi-square Test				
Degrees of freedom	21			
Chi ^ 2	156,16 *** (P<=0.001) (two-sided)			
P (two-sided)	1,18E-22			

anche le occorrenze significative che indicano il cambiamento del servizio 118 nel corso degli anni ("prima", "adesso"...). Questo confronto è stato fatto in base all'evoluzione delle normative vigenti nel corso della propria esperienza lavorativa.

La dimensione corrispondente all'ultimo quesito di ricerca non necessita di eccessive spiegazioni; si è cercato insomma di valutare le parole in termini di significatività secondo l'operatore stesso.

Le frequenze maggiori riguardano:

- capacità di mantenere la calma e la tranquillità;
- eseguire il proprio compito sempre con passione, cuore, cercando di "umanizzare" il servizio, senza ridurlo ad una mera occupazione stipendiata;
- mantenere un alto grado di umiltà, poiché l'esperienza prima o poi porta a far capire che non si può essere onnipotenti e che l'essere umano è comunque mortale;
- bisogno di formazione continua, in quanto solo l'aggiornamento riesce a fornire la varietà di vedute, la crescita personale e lavorativa.

### Analisi quantitativa

In un secondo momento sono stati elaborati i dati per trarre alcune inferenze sui quattro differenti gruppi.

Sono state confrontate le occorrenze presenti nelle interviste per ogni figura professionale con le occorrenze rilevate per ognuna delle aree.

Sulla tabella a sinistra è stato applicato il Chi<sup>2</sup>, da cui emerge una significatività molto elevata a due code, ovvero, si riscontrano delle differenze

significative tra le frequenze della tabella. Per avere delle indicazioni riguardo alle frequenze che concorrono alla significatività, sono stati calcolati i residui di cui alla tabella a fianco. I valori posti su fondo turchese

concorrono positivamente al  $\chi^2$ , mentre i valori su sfondo giallo concorrono in modo negativo.

Dalla tabella si evince che i medici intervistati sembrano possedere una elevata motivazione e un intenso stato di disagio psicologico connesso al lavoro. Molti potrebbero essere i motivi del disagio: orari, stato giuridico, ruolo di responsabilità che si pone a confronto con realtà giuridiche rilevanti. Disagio che potrebbe entrare in conflitto con la tensione alla motivazione. Contemporaneamente sembrano dare minor peso agli aspetti legati all'emotività; forse è possibile ipotizzare che la formazione avuta, unita anche all'esperienza, possa portare il medico a una necessaria oggettivazione della persona bisognosa di aiuto che viene

le dimensioni "collaborazione" e "coinvolgimento personale", concorrono in modo negativo alla significatività. La prima riflessione possibile è la presenza di due dimensioni apparentemente antitetiche: "Razionalità" e "Emotività" sono presenti con un notevole numero di frequenze, la prima è stata innescata dalla domanda sull'uso dei protocolli di intervento, la seconda sembra permanere nel tempo su tutto il campione intervistato. Si può ipotizzare che i protocolli di intervento permettano, in particolare tra i volontari, di operare un buon contenimento delle emozioni durante l'intervento. A queste due dimensioni si aggiunge la particolare attenzione verso lo scorrere del tempo. La significatività verso questa dimensione appare più comprensibile se si riflette sul "lavoro" del volontario. L'attività prevalente del volontario è la

gestione dell'attesa, che possiede per sua natura ritmi e tempi dilatati. Al suono della chiamata di emergenza il tempo assume un significato nettamente diverso: da tempo "inattivo" a tempo così attivo da non aver tempo per arrivare a tempo.

L'osservazione della

	Medici	Infermieri	Autisti	Volontari
Motivazione alla professione:	2,04	-1,73	0,67	-0,63
Collaborazione:	1,24	2,18	-0,82	-6,72
Razionalità:	-1,52	-0,59	-2,26	3,50
Emotività:	-5,33	-1,50	0,64	3,56
Coinvolgimento Personale:	0,93	1,49	1,81	-5,73
Sfera relazionale:	-0,79	0,39	0,70	-0,55
Disagio:	2,74	-3,43	0,45	-0,03
Concezione del tempo:	0,12	-1,05	-1,42	2,14

sempre definita come "paziente".

Gli infermieri, invece, mostrano una particolare attenzione alla collaborazione, mentre appaiono poco influenzati dal disagio. In questo caso si potrebbe supporre una buona adeguatezza nell'identificazione con la propria professione, che porta l'operatore a vivere la collaborazione come base del proprio lavoro e a non provare disagi conseguenti alle caratteristiche proprie al lavoro stesso.

Gli autisti non presentano valori significativi di residui standardizzati. Questo crea un po' di stupore, perché tra le categorie prese esame è quella che possiede meno certezze di ruolo sindacale.

Razionalità, emotività e concezione del tempo sono le dimensioni che concorrono positivamente alla significatività e che sono presenti tra i volontari. Unitamente a queste,

tabella permette anche di estrapolare alcune fonti di criticità tra gli stessi operatori. La prima riguarda la dimensione "collaborazione", ove gli "infermieri" intervistati forniscono valori di frequenze che concorrono in modo significativo al  $\chi^2$ , al contrario dei Volontari intervistati, ove le frequenze concorrono in modo negativo. Sembrerebbe che mentre gli infermieri pongono alla base del proprio lavoro la collaborazione, i volontari orientano la loro attenzione su altre aree.

Un'altra fonte di criticità tra i diversi ruoli riguarda la dimensione emotiva: dimensione verso cui i volontari incentrano la propria attenzione, al contrario dei medici. È possibile ipotizzare che i "laici" (così sono spesso chiamati gli operatori non dipendenti) vivano la loro attività di volontariato

basandola su aspetti "vocazionali", diversi da quelli su cui si basa il personale medico. Inoltre è possibile ipotizzare, per ambedue le categorie, diverse modalità formative e di supervisione/sostegno.

Un'ultima possibile fonte di criticità riguarda la dimensione "disagio" per la quale i medici concorrono positivamente alla significatività, all'opposto degli infermieri. Anche in questa situazione forse la diversità delle formazioni e degli aspetti vocazionali porta alla diversa percezione della dimensione.

## Conclusioni

Gli operatori del soccorso hanno accolto con calore la proposta di essere intervistati per uno studio su ciò che si prova durante i servizi di emergenza e soccorso sanitario. Dalla elaborazioni dei narrati sono emersi dati qualitativi e quantitativi tali da giustificare ulteriori studi, con campionature che permettano una rappresentatività adeguata. Le dimensioni rilevate attraverso l'elaborazione delle interviste permettono di inferire che all'interno del campione

intervistato è presente un intenso dinamismo psichico che, in alcune situazioni, può emergere con delle criticità interne agli individui e ai ruoli che questi rivestono.

È auspicabile che ripetere lo studio su un campione rappresentativo permetta di enucleare gli aspetti vocazionali che potrebbero sottintendere agli atteggiamenti e ai comportamenti espressi nell'affrontare un lavoro così impegnativo.

La finalità di tali studi riguarda la possibilità di riversare quanto rilevato sulla formazione del personale, sia dipendente che volontario.

*Lamberto Lambertucci, Docente a contratto di Psicometria*

*Corso di Laurea in: Scienze Psicologiche dell'Intervento Clinico e Scienze Psicologiche del Lavoro*

*Università di Urbino*

*Hanna FaraH*

*Dottoranda in Scienze Psicologiche dell'Intervento Clinico*

*Università di Urbino*

---

# LA QUALITÀ DELLO SPAZIO NELL'AMBIENTE "UFFICIO"

DI LUCIA DE ANTONI

*Gli ambienti di lavoro oggi devono sostenere un rapido sviluppo tecnologico e cambiamenti organizzativi dinamici, e tra i diversi ambienti di lavoro l'ufficio è quello su cui maggiormente si è concentrata l'attenzione e le ricerche*

A favore di chi lavora negli uffici sono spesso stati raccomandati ambienti flessibili. Verso la fine degli anni '50 gli "open workplace", uffici aperti, sono stati visti come la soluzione in grado di rispondere a questa richiesta, dal momento che offrono un accesso interpersonale e facilitano la comunicazione. D'altra parte, anche con questo stile di ufficio sono stati riscontrati problemi, come la presenza di rumore, la mancanza di privacy

e l'elevata concentrazione di elementi distrattori.

Gli effetti della qualità dell'ambiente fisico dell'ufficio sono stati valutati in riferimento alla *performance* (prestazione lavorativa) e alla soddisfazione lavorativa, cioè la valutazione generale e individuale del lavoro realizzato.

Per comprendere il ruolo dell'ambiente fisico nell'aumentare la performance lavorativa, un elemento chiave da tenere in considerazione

è il funzionamento psicologico dell'individuo. Ciò significa che il modo in cui pensiamo, e ciò che facciamo con i nostri pensieri è direttamente collegato con la performance. Per ottenere una performance lavorativa di buon livello sono necessari alcuni requisiti, fra cui: assenza di distrazioni ed elementi di discomfort; strumenti e caratteristiche ambientali che supportino l'attività mentale e permettano di "scaricare" sull'ambiente; caratteristiche ambientali che sostengano l'abitabilità e quindi incoraggino positivamente lo stato d'animo e facilitino il benessere; l'abilità di controllare e adattare le condizioni alle preferenze individuali.

Una costruzione può influire sulla performance sia in senso positivo che negativo. Gli effetti negativi sono solitamente associati a *discomfort*, distrazione o presenza di elementi di rischio fisico che interferiscono con l'abilità delle persone di svolgere il loro compito, o che riducono la loro motivazione al lavoro. Quali elementi di distrazione e di *discomfort* possono esistere in un moderno ufficio? Alti livelli di insoddisfazione possono essere collegati a specifiche condizioni acustiche, di temperatura e di illuminazione. Anche la qualità dell'aria interna è un elemento importante. Proprio la qualità dell'aria interna costituisce un dilemma peculiare all'interno degli studi sugli ambienti costruiti. Infatti, i fattori che generano problemi di salute spesso non sono percepibili dai sistemi sensoriali, fino a che non si manifestano come odori. I problemi legati alla qualità dell'aria sono pertanto spesso trascurati fino a che un sufficiente numero di lavoratori non inizia a manifestare problemi di salute. Chi lavora in questi ambienti può adottare diverse strategie per ridurre il *discomfort*. Per esempio, può cambiarsi d'abito, camminare in giro, fermarsi per un break, lamentarsi dei "capi", andare a prendere qualcosa di caldo o freddo, ecc. Tutti questi comportamenti spostano la propria attenzione dal lavoro e la focalizzano invece su problemi ambientali. Spesso queste strategie non sono però efficaci e, quindi, non solo i lavoratori si distraggono, ma non riescono a modificare le

condizioni che generano *discomfort*. Ciò contribuisce ad aumentare l'insoddisfazione, a perdere efficienza lavorativa, a ridurre la motivazione e ad aumentare il senso di stanchezza.

Per fronteggiare questi elementi di *discomfort* i lavoratori mettono in atto delle strategie di coping psicologiche, per esempio ignorare il problema. Ma il coping psicologico a livello cognitivo assorbe molte energie mentali ed emozionali, che potrebbero invece essere utilizzate per focalizzare l'attenzione sui propri compiti lavorativi e non in sforzi inconsci per ignorare l'ambiente. Non sorprende che queste strategie possano essere più efficaci se messe in atto in uffici privati, dove chi li occupa ha un maggior controllo sull'ambiente.

Sentire di trovarsi nel "posto giusto" è un elemento determinante per una condizione di benessere. In termini di costruzioni, un ambiente "giusto" non dovrebbe essere solo libero da distrazioni, elementi di *discomfort*, ecc. Dovrebbe essere anche caratterizzato da elementi che favoriscano il benessere e promuovano un funzionamento positivo del singolo individuo. A questo riguardo, sta crescendo a livello cross culturale l'accordo sul fatto che gli ambienti naturali siano i preferiti. E' ormai evidente che costruzioni che incorporano caratteristiche ed elementi visivi analoghi ai scenari naturali preferiti risultano maggiormente graditi rispetto a quelle che ne sono prive. Questi elementi naturalistici includono la luce del giorno, le viste dalle finestre, la presenza di verde all'interno o la possibilità di vederlo all'esterno, ecc.

Certe caratteristiche spaziali e ambientali del setting circostante sono importanti per il funzionamento dell'individuo sia a livello cognitivo che emotivo, e possono persino influire sul funzionamento del sistema immunitario.

Alcuni studi svolti alla NASA indicano che il funzionamento mentale è aiutato quando l'ambiente contiene elementi in grado di

promuovere una sorta di "tranquillità cognitiva". Specialmente importanti sono la distanza percettiva e il senso di espansività. Questo senso di distanza può essere reale (come la vista del panorama da una finestra), o virtuale (come il disegno di superfici verticali nell'ambiente di lavoro attorno). Viste lontane e corridoi con punti focali di interesse possono promuovere una sorta di riposo a livello cognitivo, mentre la presenza di verde, o la sua vista, può aiutare a ridurre lo stress e incentivare la capacità attentiva. La presenza di verde può quindi influire positivamente sul livello di benessere ma anche sulla performance.

Non si conoscono gli esatti meccanismi psicologici e fisiologici che conducono a questi effetti positivi della natura, anche se si ritiene come dimensione critica la relazione tra natura e stati d'animo positivi. Un effetto positivo è costituito anche da altre caratteristiche, come l'accesso visivo e la variabilità sensoriale. Ciò non significa che l'ambiente può determinare lo stato d'animo del singolo individuo in ogni specifico momento. Lo stato d'animo è chiaramente influenzato da altri fattori, ma sicuramente la sensazione complessiva proiettata dallo spazio influisce su ciò che le persone provano in generale circa il lavoro e su come si sentono nel loro ambiente di lavoro. Uno stato d'animo positivo ha effetti benefici sia a livello di funzionamento cognitivo che sociale. Le complesse strategie cognitive sono meno attendibili se le persone sono depresse, infelici o stressate. Questo perché uno stato d'animo negativo o una condizione di stress tende a far diminuire l'attenzione e guida a delle risposte stereotipate. Uno stato d'animo positivo aumenta invece la tendenza a "rompere gli schemi" e ad intravedere relazioni tra eventi e stimoli divergenti. Questo perché sentirsi bene promuove un tipo di attenzione diffuso e non limitato, permettendo così alle persone di vedere le cose in maniera diversa o di ricercare in maniera più ampia soluzioni e interpretazioni alternative. Dal punto di vista neurologico, infatti, sensazioni positive stimolano un'aumentata attività della regione cerebrale

parietale destra, quella parte cioè che è associata a uno stile cognitivo più globale ed espansivo. Quindi, il sentirsi bene influisce sui processi cerebrali collegati alla performance rispetto a compiti che richiedono creatività e capacità di problem solving.

Il collegamento tra le caratteristiche fisiche dell'ambiente e il funzionamento della mente umana emerge significativamente quando si parla dei processi della memoria. Sembra che la memoria codifichi tempo, posto, e informazioni contestuali in un processo complesso e interconnesso, che è ampiamente inconscio e non ancora bene compreso ad oggi. La dipendenza tra ambiente e funzionamento cognitivo sembra costituire il modo in cui il cervello salva energia scaricando parte del suo lavoro sull'ambiente circostante.

Un altro importante fattore è determinato dal fatto che l'ambiente permette al singolo di apporre delle modifiche a seconda delle sue preferenze. Ciò significa che, per esempio, poter controllare la temperatura, il rumore, il movimento dell'aria e l'illuminazione, sono elementi importanti per rendere efficace l'ambiente di lavoro. La capacità di adattare le condizioni ambientali alle proprie preferenze e bisogni personali, insieme ovviamente ad altri fattori, contribuisce a migliorare il proprio tono dell'umore. L'ambiente influisce sul funzionamento emotivo e incide sulla performance e sul benessere. Il processo di cambiamento del proprio stato d'animo è altamente individuale. Mentre alcuni individui preferiscono stare insieme ad altre persone, altri preferiscono stare da soli. Ciò suggerisce che il posto di lavoro deve essere altamente flessibile in modo da permettere a ciascuno di adattarlo al proprio modo di gestione delle emozioni. Tale flessibilità va dal controllo personale sulle condizioni ambientali a una configurazione del posto di lavoro tale da permettere una maggior scelta su quando e dove svolgere il proprio lavoro. Avere un maggior controllo sull'ambiente fisico di lavoro permette inoltre di aumentare

la soddisfazione del lavoro e la coesione di gruppo.

Un'altra questione molto importante è quella della *privacy*. Chi lavora in un ufficio spende un quarto della sua giornata fra interruzioni e distrazioni, con una conseguente perdita di tempo e denaro.

Fra le tante definizioni di *privacy*, quella maggiormente riconosciuta nel campo della psicologia ambientale è quella che identifica la *privacy* come "il controllo selettivo di accesso a sé o al proprio gruppo". Per quanto riguarda l'ambiente di lavoro con *privacy* si può intendere la regolazione di interazione tra sé e gli altri e/o gli stimoli ambientali. Si tratta quindi di un processo di regolazione dei confini dinamico, che cambia a seconda della particolare situazione e delle circostanze del momento.

Quali generi di *privacy* devono venire considerati quando si esplora l'ambiente di lavoro? La *privacy* acustica; la *privacy* nel parlare o nel conversare; non essere sottoposti a rumori che distraggono; la *privacy* visiva.

In termini di regolazione della *privacy*, l'ambiente di lavoro deve focalizzarsi sia sull'abilità del singolo, sia su quella del gruppo, di regolare la *privacy* visiva e acustica per contribuire a mantenere un livello ottimale di contatto sociale di cui necessita ciascuna persona.

L'insoddisfazione deriva dal trovarsi in situazioni che si discostano da ciò che una persona considera ottimale. I più comuni significati di *privacy* riflettono queste relazioni.

- Ritirarsi da stimoli subentranti, che sottintende potersi concentrare, potersi isolare, poter avere spazi tranquilli, evitare interruzioni, minimizzare i rumori e le distrazioni visive.
- Regolare le informazioni che sopraggiungono, cioè parlare privatamente al telefono, in persona o in gruppo.
- Usufruire di adattamenti architettonici che permettano di regolare gli stimoli

subentranti e le informazioni che sopraggiungono, come, per esempio, una porta da chiudere, una stanza da poter utilizzare nel caso si debbano svolgere incontri confidenziali, una postazione di lavoro lontana dal flusso di traffico principale e ben definita da alti pannelli o muri.

I problemi associati alla mancanza di *privacy* acustica e visiva sono considerati alcuni fra gli elementi che maggiormente influiscono sul livello di performance lavorativa e sul grado di soddisfazione percepita da chi lavora. E' quindi importante trovare soluzioni che aumentino la qualità della *privacy*, soluzioni che comprendono adattamenti del luogo di lavoro in termini di design, ma anche comportamentali e sociali. Per quanto riguarda l'aspetto architettonico alcune raccomandazioni utili possono essere:

- stabilire gli elementi di design in grado di supportare le principali funzioni lavorative, la collaborazione e la *privacy*;
- provvedere a fornire l'ambiente di elementi che supportino sia i bisogni lavorativi individuali che quelli di gruppo;
- approntare soluzioni di design che orientino in maniera appropriata e distanzino i lavoratori da corridoi trafficati;
- posizionare le postazioni di lavoro lontane da aree rumorose, come zone relax, distributori del caffè o bibite, aree di smistamento della posta, ecc
- isolare acusticamente gli spazi;
- fornire di una illuminazione adeguata e facilmente controllabile direttamente da chi lavora;
- isolare le postazioni di lavoro da elementi di distrazione potenziali come odori provenienti dalle mense o zone in cui abitualmente si può mangiare.

Per quanto riguarda l'aspetto sociale, possibili raccomandazioni riguardano la *privacy individuale*, o il poter controllare eventuali contatti con le altre persone, in termini di interruzioni e di autonomia.

Esempi di elementi che distraggono e che possono causare stress nella persona che lavora in un *open plan office* sono: la mancanza di controllo riguardo a chi può accedere o no alla postazione di lavoro, il non poter controllare eventuali distrazioni o interruzioni, il non poter impedire che altre persone prendano in prestito materiale, non poter personalizzare la propria postazione di lavoro.

Le caratteristiche fisiche di un ufficio svolgono quindi un ruolo importante nell'influenzare la prestazione di chi ci lavora, la sua soddisfazione, le sue condizioni di salute e le sue interazioni sociali. Non sono gli unici elementi che bisogna tenere in considerazione, ma svolgono comunque un ruolo rilevante e per questo motivo necessitano di attenzione e ulteriori ricerche.

---

## INTERSEZIONI

### **New York, ore 8.45" – La tragedia delle Torri Gemelle raccontata dai premi Pulitzer**

a cura di Simone Bacillari – prefazione di Andrea Purgatori,  
minimum fax (180 pagg., 14.00 euro)

Alle 8.45 e alle 9.05 dell'11 settembre 2001, nel cielo di New York, due aerei si abbattono sui simboli dell'America. Quell'evento capitale, i segnali che lo annunciavano, il dramma scatenato e le sue conseguenze, vengono ripercorsi dai tre maggiori giornali americani in articoli e vignette premiati con il premio Pulitzer. Dalle macerie di Ground Zero i reporter del Wall Street Journal riferirono cronache terribili e indimenticabili dell'apocalisse del sogno americano. Nelle settimane successive i cronisti del Washington Post, con in testa Bob Woodward, il giornalista che scoprì il Watergate, raccontarono i profili dei diciannove direttori, le violazioni delle libertà civili dopo l'attacco, ecc.

Infine, in uno splendido reportage da Kabul, le immagini tragiche di New York si sovrappongono a quelle dell'Afghanistan bombardato, per scoprire due mondi lontani resi così simili dalla guerra.