

L'Actor Network Theory rielaborata e applicata nel soccorso in emergenza

Riassunto

Bruno Latour, sociologo e professore francese conosciuto per i suoi lavori in sociologia, ha condotto delle ricerche descrivendo il processo scientifico come una costruzione sociale. Attualmente si occupa di una teoria più ampia, la cosiddetta actor network theory, cioè un umano e un non umano inteso come attrezzature tecnologiche e informatiche, le quali dovrebbero essere integrate nella stessa cornice concettuale, in questo modo si ottengono dei meccanismi lineari per il processo lavorativo. Questo teoria può essere applicata nelle professioni di soccorso in emergenza; l'obiettivo è quello di risolvere le varie situazioni, cercando di creare una consapevolezza più approfondita dei rischi correlati al singolo intervento di soccorso tecnico urgente. La mia attenzione si focalizza soprattutto sulla psicologia gestionale, di gruppo e individuale, come per esempio Vigili del Fuoco, il Soccorso Sanitario, le Forze dell'Ordine, la Protezione Civile e associazioni che lavorano nel soccorso urgente. Un progetto che mira alla crescita personale con lo scopo di migliorare le performance emotive dei soccorritori, collegate all'utilizzo del materiale tecnico per il soccorso.

Parole chiave: attori, sociologia, emergenza, emozioni, soccorritori.

Abstract

Bruno Latour, a French sociologist and professor known for his work in sociology, has conducted research describing the scientific process as a social construction. Currently he is dealing with a broader theory, the so-called Actor Network Theory, that is a human and a non-human understood as technological and computer equipment, which should be integrated into the same conceptual framework, in this way we obtain linear mechanisms for the working process. This theory can be applied in emergency rescue professions; the goal is to resolve the various situations, trying to create a more in-depth awareness of the risks related to the single emergency technical assistance intervention. My attention is focused above all on the management, group and individual psychology, such as Vigili del Fuoco, the Sanitary Assistance, the Police Forces, the Civil Protection and Associations working in emergency relief. A project aimed at personal growth with a view to improving the emotional performance of rescuers linked to the use of technical assistance materials.

Key words: actor, sociologist, emergency, emotional, rescuers.

L'actor network theory/ANT (Latour, 2005) è stata sviluppata in questo secolo principalmente da Bruno Latour, sociologo francese, e viene applicata ai principi della comunicazione sociale. Ho rielaborato questa teoria partendo dal presupposto che l'incertezza nei soccorsi in emergenza è sempre presente. Qui di seguito ne spiego l'applicazione; si possono ottenere dei livelli di attenzione, percezione e problem-solving più elevati (Nicoletti e Rumiati, 2006) con un approccio propositivo del superamento delle incertezze che andremo a incontrare. L'ANT è un modello teorico che descrive lo sviluppo delle situazioni prevalentemente di incertezza in contemporanea con oggetti tecnologici. Essa considera le persone come attori sociali che interagiscono nella società

con i vari sistemi tecnologici, cercando di risolvere problemi, facilitando e migliorando le soluzioni. La capacità degli individui, oltre che sul potere dell'inconscio inteso come intuizione, deve determinarsi anche su azioni concrete per poi procedere senza controversie, imparando a evitare l'errore, soprattutto in situazioni di rischio e incertezza come nel caso di un incendio, o di un evento sismico o un'emergenza sanitaria. Anche se è piuttosto complicato, si potrebbe pensare di creare una serie di procedure sociali da affiancare alle procedure tecniche delle varie figure professionali che operano nel soccorso tecnico e sanitario urgente, in modo tale che il gruppo di lavoro sia istruito e capace di rendere più sicuro il compito che dovrà svolgere.

L'ANT sostiene che, una volta abituati i gruppi di lavoro a questo tipo di struttura organizzativa di riferimento, si ha un quadro migliore, e soprattutto si rende accessibile una visione di giudizio dell'obiettivo assoluto delle impostazioni lavorative suggerite dal buon senso (Latour, 2005). Questa teoria viene applicata anche nella scelta delle attrezzature da intervento, cercando di optare per la decisione migliore. Talvolta capita che, nella primissima fase del soccorso, la valutazione delle attrezzature e delle tecnologie da usare non sia corretta, motivo per cui bisognerebbe dare al personale interessato la possibilità di conoscere la teoria ANT. In questo modo avremo sicuramente dei margini di miglioramento e una conseguente riduzione dei rischi, aumentando il controllo e la gestione nelle varie situazioni sia del personale operativo, sia delle persone coinvolte e degli strumenti e delle tecnologie che utilizzeremo.

Le squadre di soccorso, Vigili del Fuoco, personale sanitario, forze dell'ordine, hanno a disposizione un elevato numero di tecnologie e attrezzature da utilizzare, le quali richiedono anche una preparazione umanistica per cercare di diminuire i pericoli e anche lo stress che potrebbe crearsi.

Nel nostro caso, l'ANT si focalizza sulle metodologie dinamiche tecnico-sociali. Una strategia cognitiva adeguata consente non solo di giudicare una situazione di intervento di soccorso, ma anche di individuarne gli aspetti meno desiderabili su cui intervenire per cambiare un determinato stato, di fatto potenzialmente rischioso, con la visione risolutiva del problema. A questo proposito è importante capire che la logica utilizzata dall'ANT nella rilevazione ed elaborazione delle informazioni inerenti la vicenda decisionale è l'azione del personale che opera in emergenza, cioè la costruzione di una teoria, costituita da informazioni, applicata alla realtà.

Le reti socio-tecniche sono sempre esistite, e hanno sempre costituito il tessuto del nostro mondo, anche lavorativo. A mio parere hanno avuto il compito di migliorare la visione delle varie situazioni, tramite l'utilizzo di tecnologie. Latour sostiene che molti più oggetti necessitano di più soggetti per il loro utilizzo. La mia intuizione è stata quella di estrapolare e applicare il concetto di rete, così come inteso da Latour, nell'ambito operativo di soccorso. Deve esserci una rete sociale di conoscenze per svolgere il lavoro in modo adeguato e professionale; gli elementi della rete sono due: gli umani, ovvero i componenti della squadra, e i non umani, ossia tutti gli strumenti informatici, le attrezzature di lavoro e i mezzi che si relazionano con l'uomo, in modo da connettersi nello svolgimento delle mansioni (De Mauro, 2007).

L'ANT definisce cosa fanno gli attori sociali (entità umane o tecnologiche).

che) e cosa sono in grado di compiere. È l'aspetto dell'azione, il *doing things* (Latour, 2005), ciò che conta, cioè il fatto di svolgere un'azione distribuita con le tecnologie, con la consapevolezza di questa teoria. Attori e reti si costituiscono in modo programmato; nel caso di studio specifico, gli uni dipendono dalle altre e la coesione tra la squadra risulta essere la cosa più importante. Compreso ciò, è chiaro che le reti socio-tecniche esistono in forma di *actor-networks*; inoltre ci apparirà più esaustiva l'analisi della realtà, assumendo una visione socio-tecnica, innovativa, con stabilità, dinamismo e una comprensione più ampia delle varie situazioni. Attraverso il linguaggio dell'ANT possiamo intendere un programma d'azione che definisce i ruoli e le competenze futuri.

Gli attori coinvolti, ovvero i componenti delle squadre in tali attività, devono avere l'interesse comune di risolvere l'intervento di soccorso in emergenza; il risultato finale di una certa situazione può essere il risultato di un complesso processo di strategie. I fondamenti dell'ANT sono materiale prezioso per il gruppo di lavoro, e hanno come obiettivo quello di descrivere e seguire le evoluzioni della situazione. Secondo Latour, l'ANT non può essere considerato uno strumento per capire le caratteristiche di tutte le reti, ma, nel caso in esame, è applicabile alle relazioni interne delle squadre di soccorso. Il coordinatore della squadra lo potrebbe utilizzare per l'assegnazione dei compiti da svolgere e per la scelta di attrezzature adeguate, cercando di adottare le decisioni giuste, senza lasciarsi condizionare dai pregiudizi (Goleman, 2012).

La mia ricerca mi ha portato a pormi le seguenti domande: in cosa può essere utile questa nuova idea rispetto alla situazione che mi trovo ad affrontare? Mi aiuta a riformularla e a trovare nuove soluzioni? È pertinente al ruolo? Ho rielaborato il pensiero di Latour applicandolo agli operatori che lavorano nel soccorso urgente. Emerge che da essi dipende la vita delle persone e la possibilità di salvarle, affrontando e risolvendo i problemi degli individui in pericolo. L'ANT dovrebbe essere considerata il fattore centrale di una Procedura Standard, utilizzata per la formazione del personale. Alla luce di tutto ciò, il mio obiettivo primario è quello di creare una nuova consapevolezza, un'analisi dei processi che portano alla creazione di procedure per il personale che lavora in emergenza sperimentandole con nuove modalità di lettura. Il raggiungimento della stabilità di un processo scientifico abbinato all'uomo e alle attrezzature tecnologiche, implica la convergenza degli interessi dei componenti della squadra che hanno favorito il processo stesso. Maggiore è il numero degli interessi in gioco che si agganciano al processo, maggiore sarà la percentuale di successo. Inevitabilmente avremo dei casi dove, per eventi non correlati alle capacità dei soccorritori, non riusciremo a risolvere la situazione come vorremmo. Le interrelazioni devono confluire in un dispositivo finale, la soluzione dell'intervento, che funzionerà portando al raggiungimento dell'obiettivo condiviso da tutta la squadra, a prescindere dalla complessità. L'ordine, la robustezza dei legami degli attori e degli attanti, è da cercarsi nella loro capacità di trasformare gli interessi degli altri nei propri, come se fossero degli intermediari, con un interesse personale. In questo modo risulterà più semplice portare a termine l'intervento di soccorso.

Abbiamo due tipi di teorie sull'elaborazione percettiva, una è detta *bottom-up* e l'altra è chiamata *top-down* (Nicoletti e Rumiati, 2006). La teoria *bottom-up*, sostenuta dallo psicologo americano James Gibson intorno agli anni Cinquanta, si basava su una percezione diretta; l'osservatore era in grado di percepire le finalità dell'oggetto in questione, la forma dell'oggetto suggerisce le sue funzioni senza l'intervento di processi superiori. Un esempio particolarmente chiaro potrebbe essere il seguente: se noi dobbiamo afferrare una bottiglia lo facciamo direttamente senza l'intervento di altri sensi. Questa disponibilità dello stimolo viene chiamata *affordance* (Nicoletti e Rumiati, 2006) ed è fondamentale quando consideriamo le attrezzature che una squadra deve utilizzare durante un evento: queste devono essere di semplice utilizzo e intuitive, senza dover perdere tempo per capirne il funzionamento.

La teoria *top-down*, sostenuta da Richard Gregory intorno agli anni Sessanta, diceva che l'elaborazione della percezione è guidata dai concetti contenuti in memoria. Tale teoria la si applica facendo riferimento alla situazione generale dell'intervento che andremo a risolvere, utilizzando i concetti immagazzinati in memoria, selezionandoli e applicandoli nel contesto che ci troviamo ad affrontare.

Entrambe le teorie sono importanti, e dovrebbero essere portate a conoscenza del personale operativo, facendogli capire la consapevolezza delle potenzialità latenti che ognuno di noi ha, in modo tale che possano emergere tramite la formazione. Appare evidente come, durante le situazioni di incertezza e di pericolo in emergenza, la comunicazione sia fondamentale (Gensini, 2011), poiché ha l'obiettivo di ottenere una modificazione dell'atteggiamento e comportamento dei componenti della squadra. Tale modificazione deve avvenire, ovviamente, nell'ottica di porre attenzione ai rischi evidenti e a quelli che potrebbero verificarsi in una fase successiva, con lo scopo di salvaguardare i soggetti coinvolti nell'evento critico. Comunicare significa, negli eventi critici, organizzare fatti, persone ed eventi, creando una successione di azioni ordinate, come fossero delle procedure operative diverse da situazione a situazione. Vuol dire anche disporre di conoscenze e logica per produrre significati precisi e fattibili sia da un punto di vista tecnico che da un punto di vista psicologico, cercando di individuare, tra i vari componenti della squadra, il più indicato per una eventuale funzione da svolgere.

La comunicazione è una delle attività più complesse dell'uomo. Ci permette di produrre e capire ragionamenti, di interagire con la realtà che ci circonda; nel nostro caso la realtà può essere un evento calamitoso, un incendio rilevante o un soccorso sanitario complesso. Abbiamo, quindi, una formulazione dei messaggi da parte del coordinatore (Goleman, 2012) della squadra che interviene, e una fase di decodifica e comprensione da parte dei componenti della squadra; in certi casi ci troviamo a dover comunicare con le persone coinvolte nell'evento che, non essendo abituate a trovarsi in situazioni di pericolo e rischio, hanno bisogno di maggiore attenzione da parte nostra e di un linguaggio più semplice e rassicurante, oltre a rapportarci con squadre di soccorso che hanno mansioni diverse dalle nostre, e a volte che parlano lingue diverse.

L'essere umano utilizza tendenzialmente due forme di ragionamento: ragionamento deduttivo e ragionamento induttivo (Nicoletti e Rumiati, 2006). Il ragionamento deduttivo lo utilizziamo quando ci avvaliamo delle conoscenze che abbiamo e riteniamo che tali conoscenze siano corrette. È un processo che parte da un concetto generale per arrivare a un concetto particolare; come esempio possiamo usare quello di una chiamata a una squadra di Vigili del Fuoco per un incendio di abitazione. Inizialmente ragioniamo sul concetto generale di incendio ma, nel caso specifico, dobbiamo considerare preventivamente e prima di arrivare sul posto una serie di situazione particolari nelle quali potremmo trovarci: le persone coinvolte potrebbero essere intossicate – quindi necessità della presenza del personale sanitario – oppure potrebbe esserci il rischio di esplosione con conseguente evacuazione di chi abita nello stabile – in questo caso è fondamentale l'intervento delle forze dell'ordine per le varie fasi di soccorso e sicurezza. Queste sono alcune delle possibilità che potremmo trovarci a dover affrontare, ed è evidente quanto il ragionamento deduttivo sia importante nelle professioni ad alto rischio. Il ragionamento induttivo, invece, è un ragionamento dove utilizziamo informazioni acquisite per raggiungere una determinata conclusione. Ipotizziamo che una squadra debba intervenire in un evento più semplice dal punto di vista tecnico dell'utilizzo delle attrezzature; è comunque necessaria un'ottima conoscenza del materiale in dotazione per evitare perdite di tempo e, soprattutto, per ridurre al minimo i potenziali rischi. Alla luce di quanto scritto, appare importante avere dei modelli mentali di ragionamento molto chiari per le squadre di soccorso. Tali processi mentali si sviluppano in tre fasi. Prima fase: essere consapevoli delle nostre conoscenze e competenze per quel determinato compito. Seconda fase: combinazione delle procedure operative nel descrivere e risolvere la situazione. Terza fase: conclusione dello scenario e validazione dei modelli utilizzati. Nell'evento critico troviamo uno scenario al quale non siamo abituati. Di conseguenza dobbiamo porre molta più attenzione, stando attenti al contesto in cui ci troviamo, valutandone i rischi e i pericoli. Importante è avere un'attenzione più profonda nella situazione, definendo l'attenzione come un processo di selezione delle informazioni disponibili a un dato istante, consentendo solo ad alcune di esse di accedere ai successivi stadi di elaborazione. L'attenzione si dice focalizzata (Nicoletti e Rumiati, 2006) quando ci riferiamo all'integrazione di caratteristiche correlate; esempio: fuoco-calore-fumo. In questo caso, in base alla nostra esperienza, sappiamo quali sono i comportamenti da adottare per quella determinata situazione. L'attenzione si dice selettiva (Nicoletti e Rumiati, 2006) quando ci troviamo di fronte a un numero elevato di situazioni e dobbiamo scegliere quella giusta in base alla pericolosità e al rischio. In certi casi è necessario dividere in due la squadra e operare su due fronti, in modo da concludere l'intervento nel minor tempo possibile.

I soccorritori sono competenti e volti a risolvere il problema in modo appropriato, talvolta usando creatività, il che significa capacità di innovare comportamenti e rispondere a nuove esigenze introducendo elementi nuovi in base ai differenti scenari. Questo avviene in un contesto di lavoro sereno, un contesto nel quale il personale è in grado di non essere prevenuto nei confronti dei colleghi e nel quale vi è fiducia e stima reciproca, con lo scopo comune e unico

di portare a termine l'intervento utilizzando creatività e fantasia, se necessarie. Le squadre che operano in emergenza sono preparate tecnicamente in modo più che adeguato; è importante attribuire la stessa importanza anche alla formazione psicologica. Essa è efficace poiché dà consapevolezza delle proprie capacità e delle varie abilità mentali che si possono adottare seguendo schemi ben precisi. In questo modo si acquisisce più sicurezza in noi stessi, facendo attenzione a non sopravvalutare la confidenza nei casi più frequenti per la nostra sicurezza e per quella degli altri.

Massimo Dagnino, laurea in Scienza della Comunicazione e laurea magistrale in Psicologia, Vigile del Fuoco Coordinatore.

Bibliografia

- Latour B. (2005), *Reassembling the social*, Oxford University Press, Oxford.
Genuini S. (2011), *Fare comunicazione*, Carrocci, Roma.
Goleman D. (2012), *Essere leader*, Bur, Milano.
De Mauro T. (2007), *Linguistica elementare*, Laterza, Bari.