

AREA PSICO-SOCIALE



La formazione psico-sociale dello Steward

Dott. Pierluigi Fortezza

ARGOMENTI TRATTATI

- Consapevolezza di sé e del proprio ruolo professionale
- La comunicazione come strumento relazionale con il tifoso
- Teorie sul comportamento della folla e sul mondo dei tifosi
- Il lavoro in team e nelle situazioni d'emergenza
- L'assertività e la gestione dei conflitti
- Il riconoscimento e la prevenzione di atti pericolosi
- Il rapporto con persone diversamente abili
- Domande

Consapevolezza di sé e del proprio ruolo professionale

Lo steward, per la sua peculiarità lavorativa, può trovarsi nella situazione critica di dover sedare gli impeti di una folta schiera di persone, può esser chiamato a prevenire situazioni di panico collettivo, può entrare in contatto con soggetti in preda agli effetti di alcool o di droghe.

Si impone, quindi, una formazione mirata alla preparazione di una figura professionale che sia immediato riferimento e valido supporto per chi vive eventuali situazioni critiche, di elevato impatto emotivo e di disagio psico-relazionale.

Consapevolezza di sé significa:

- **conoscere in ogni momento la propria esistenza, i propri sentimenti e le proprie preferenze e usare questa conoscenza per guidare i processi decisionali**
- **avere una valutazione realistica delle proprie abilità e una ben fondata fiducia in se stessi**

Consapevolezza di sé comprende:

- **Consapevolezza emotiva**: il riconoscimento delle proprie emozioni e dei loro effetti.
- **Autovalutazione**: conoscenza dei propri punti di forza e dei propri limiti.
- **Fiducia in se stessi**: sicurezza del proprio valore e delle proprie capacità.

Consapevolezza emotiva - conosci te stesso:

Possiamo asserire che, nel corso dell'evoluzione, si sono sviluppate due tipi di menti: una che pensa, l'altra che sente. In alcune situazioni è utile essere guidati dalle emozioni (come nel caso di fuga immediata da un pericolo), in altre è bene riflettere prima sul da farsi. In condizioni fisiologiche queste due menti agiscono in armonia e sono ambedue indispensabili al processo autoriflessivo.

Se allora ragione ed emozioni sono due facce dell'esistere, la consapevolezza emotiva rappresenta una competenza di base:

- rendersi conto in ogni momento dell'influenza che i nostri sentimenti hanno sul nostro pensiero;
- rendersi conto delle reazioni emotive che una situazione sta suscitando in noi, per evitare di essere travolti dalle "passioni".

Bisogna avere la voglia di risintonizzarsi sulle proprie emozioni, riconoscerle, sentirle come ricchezza personale.

È un lavoro quotidiano di sensibilità e di attenzione al Sé; questa attività ci porta al concetto di prendersi cura di se stessi. Questa attenzione al sé consente una attenzione agli altri; imparare a conoscere e a sentire se stessi ci aiuta a conoscere e sentire gli altri.

Autovalutazione: conoscere le nostre capacità e i nostri limiti

Possiamo migliorare tutte le competenze emotive: il punto critico è individuare le nostre mancanze. Non è un compito semplice: la mente mette in atto delle strategie difensive per proteggerci dalla sofferenza di sapere cose che non vogliamo, ad es. che per certi aspetti non siamo come pensiamo di essere.

Noi costruiamo infatti una rappresentazione (modello mentale) del nostro mondo interiore così come facciamo per il mondo esterno.

Cambiare questo modello costa sacrificio e potremmo addirittura non essere pronti a scoprire delle verità scomode su noi stessi.

Un tipo di protezione è la distorsione dei dati oggettivi per farli rientrare nel nostro schema, in modo da fornire delle "scuse" ragionevoli che non intacchino l'immagine di noi stessi.

Anche i colleghi normalmente non ci aiutano a scoprire i nostri punti deboli in genere preferiscono parlare tra loro dei nostri difetti.

Nonostante la verità possa essere talvolta amara, la conoscenza dei nostri punti deboli rappresenta una base per migliorare nel lavoro e nella vita.

Fiducia in se stessi:

Le nostre prestazioni non dipendono solo dalle nostre capacità, ma dall'immagine che abbiamo di noi stessi.

Una percezione distorta delle nostre capacità può condurci da un lato a porci dei limiti inesistenti, ma dall'altro a sopravvalutare le nostre forze, andando incontro a fallimenti. L'autostima rappresenta il sentimento consapevole del proprio valore come capacità di avere dentro di sé quelle risorse interiori, di efficacia e di competenza, che ci permettono di affrontare e superare gli ostacoli che incontriamo.

Risulta evidente quanto l'autostima possa influenzare positivamente i nostri stati emotivi e comportamentali. Attraverso il colloquio con noi stessi dobbiamo riattivare la memoria delle nostre risorse interiori come riscoperta di elementi di forza e di fiducia nelle nostre capacità.

In questa autoriflessione si passa dal prendersi cura di se stessi al prendersi la responsabilità di se stessi; l'una non esclude l'altra ma vanno avanti insieme: si avrà così la responsabilità delle proprie emozioni, dei propri pensieri, dei propri bisogni e delle proprie azioni.

DECALOGO DELLO STEWARD:

1. Sapere come comportarsi in ogni circostanza ben conoscendo gli ambiti operativi che la legge assegna allo steward.
2. Sapere a chi rivolgersi gerarchicamente in ogni circostanza e come collaborare con i propri colleghi.
3. Conoscere le modalità di comunicazione di servizio e come attivarle.
4. Sapere in quali circostanze e con quali modalità rapportarsi ai rappresentanti delle FF.O, dei VV.F. e del S.S.
5. Avere una precisa e completa conoscenza del regolamento d'uso dello stadio in cui si opera.
6. Avere una precisa e completa conoscenza dei luoghi dello stadio in cui si opera.
7. Conoscere perfettamente il proprio ruolo in caso di emergenza e saperlo immediatamente attivare.
8. Superare ogni possibile disfunzione del sistema della sicurezza, segnalando sollecitamente i problemi ai propri referenti gerarchici e contribuendo alla loro risoluzione (auto-audit).
9. Avere la cognizione precisa del proprio ruolo operativo e delle responsabilità connesse, sapendo di rappresentare, attraverso la società, l'intero sistema calcio italiano.
10. Indirizzare il proprio operato al recupero ed alla valorizzazione della dimensione sociale e culturale degli eventi sportivi.

LA COMUNICAZIONE COME STRUMENTO RELAZIONALE CON IL TIFOSO

La comunicazione è un processo essenziale per l'essere umano e si configura come un procedimento interdisciplinare che ci permette di creare e mantenere una relazione con i nostri simili.

Comunicare: è un processo circolare, significa “mettere in comune” condividere, stabilire una relazione tra una o più persone in vista del raggiungimento di un obiettivo. Le relazioni tra individui si stabiliscono in un sistema di tipo circolare in cui il comportamento verbale e quello non verbale di un individuo influenza ed è influenzato dai comportamenti dell'altro.

Ogni intervento, prima di essere posto in atto, necessita di osservazioni ad alto contenuto informativo. Un messaggio, quindi, può essere una **parola** ma anche un **gesto**, un **simbolo** o il **silenzio**.

In ogni processo di assunzione di informazioni c'è, quindi, anche un aspetto di comunicazione, ossia di relazione; questo consente non solo di acquisire dati ma di ridurre il rischio che si verifichi un danno; perché comunicando si riduce, in determinate situazioni, la possibilità dell'acting-out.

L'acting out, ossia, “azione fuori controllo”, si riferisce ad un comportamento che risente di uno scarso controllo degli impulsi, di una bassa tolleranza alle frustrazioni; è la riduzione di uno stato di tensione attraverso la scarica immediata, ossia il passaggio all'azione senza riflessione.

La tensione interna non viene risolta attraverso il pensiero e la verbalizzazione del proprio vissuto. Quindi il soggetto non comunica e le persone che “agiscono” tendono a modificare l'ambiente e non se stessi.

Ogni comunicazione ha un aspetto di contenuto e uno di relazione.

Lo stesso contenuto di un messaggio può definire relazioni molto diverse. Una serie di messaggi costituisce una interazione e il nostro interesse è rivolto alla relazione tra le parti di un sistema.

È proprio il comportamento analogico, ossia non intenzionale, che può fornirci molte informazioni su una persona.

Questo livello di analisi, nei *casi diretti*, si riferisce alla gestualità, alla mimica, allo sguardo, all'abbigliamento, al tono della voce, in pratica a tutto ciò che non riguarda l'aspetto verbale ed intenzionale.

Nei *casi indiretti* riguarderà tutti quegli indizi che non hanno una immediata risposta logica o alle modalità stesse con cui il fatto è stato realizzato e gestito.

In alcuni casi, infatti, meccanismi analogici possono smentire o sostenere comportamenti intenzionali.

Competenze comunicazionali

Per attuare una comunicazione efficace è importante:

- cercare di essere il più possibile premuroso e amichevole;
- assumere un atteggiamento rilassato e disponibile, per quanto la situazione lo permetta;
- “ esprimersi in modo chiaro e semplice, utilizzando la forma affermativa. In senso generale sarebbe opportuno evitare ogni frase negativa o posta in modo negativo. C’è sempre il modo di riformularla in modo positivo. Ad esempio la frase “Non so cosa sia successo” può essere riformulata con “Mi informerò su cosa è accaduto”;
- rispondere sempre alle domande, anche se sono imbarazzanti o vengono poste ad alta voce;
- non adottare atteggiamenti infantili;
- evitare spiegazioni lunghe e confuse;
- rimanere sul concreto ed assicurarsi che le spiegazioni siano state comprese, non esitare a ripetere i messaggi, se necessario;
- prendere il tempo necessario per comunicare;
- essere preparati a tempi di reazione più lunghi e, talvolta, imprevedibili.

Quando il pericolo si manifesta, è importante che non lo neghiamo né a noi stessi né agli altri. Nella fase iniziale, quando il pericolo non è tale da mettere a repentaglio la sicurezza delle persone, è importante che vengano fornite delle *informazioni precise e strutturate* al fine di evitare l’instaurarsi di una situazione di ansietà diffusa, **assumendo la direzione dell’evento** e diminuendo la possibilità che un avvenimento incontrollato possa scatenare il panico. Ad esempio, il manifestarsi di un incendio che interessi una parte dello stadio non deve essere nascosto alle persone che lo affollano. D’altra parte, il fumo è visibile e, se non adeguatamente spiegato, rischia di far scaturire reazioni di panico.

Appare molto più conveniente informare con precisione che si tratta di un incendio limitato e sotto controllo, ribadendo le informazioni e aggiornandole costantemente.

Nel caso in cui il pericolo fosse presente e quindi c’è rischio per la sicurezza attuale, l’informazione deve essere *semplice e precisa*.

Lo scopo è quello di favorire comportamenti adeguati senza lasciare alcun margine di dubbio sul da farsi. *I messaggi devono essere direttivi e chiari*, non dare nulla per scontato.

La persona in preda alla paura, specialmente se vicino alla soglia del panico, ha bisogno di sicurezza. Quando si parla di gruppi di persone coinvolte in situazioni di pericolo, occorre ricordare che il loro comportamento non è obbligatoriamente così caotico e irrazionale come molti film propongono.

Molti studi evidenziano come nelle situazioni di pericolo le persone sappiano attivare comportamenti di reciproco aiuto e siano in grado di collaborare alle indicazioni di condotta loro fornite. Su questi aspetti deve riuscire a far leva l'intervento dello steward.

«Alcune persone ne portarono altre in salvo. Tra i feriti c'era un cieco con un cane. Ho chiesto ad una persona di aiutarlo a scendere ho detto: "Lo aiuterai non è vero?! Starai con lui finché non esca dall'edificio?" L'uomo ha risposto: "Sì, starò con lui". Era uno che lavorava nell'edificio. Ho pensato che fosse un gesto molto generoso. Quell'uomo avrebbe potuto scappare. Sono sicuro che si sarebbe salvato in fretta. Invece si è dedicato a salvare un uomo» (Naudet, Naudet e Hanlon, 2001).

Questa testimonianza di un Vigile del Fuoco ricorda che furono moltissime le persone che scelsero questa strada l'11 settembre del 2001 al World Trade Center di New York.

Teorie sul comportamento della folla e sul mondo dei tifosi

Molto spesso i singoli individui assumono nella folla atteggiamenti imprevedibili e per essi inspiegabili, influenzati da qualcosa di "irrazionale" determinato dal comportamento degli altri.

Relazionalità / Conflittualità

La rabbia è una forte emozione di resistenza e difesa; l'aggressività è un comportamento offensivo.

Distinguiamo:

- rabbia oggettiva, avente cioè un oggetto, un dato reale, un contesto, una persona...
- rabbia affettiva, legata alla perdita, al fallimento, alla delusione, al tradimento...
- rabbia primordiale, senza oggetto, astratta, esistenziale...

LA PAURA

Consiste in un'emozione, spesso preceduta da un senso di sorpresa, provocata dalla presa di coscienza di un pericolo presente e imminente che avvertiamo come una minaccia contro la nostra incolumità.

Costituisce una garanzia essenziale contro i pericoli, un riflesso condizionato che permette di sfuggire provvisoriamente alla morte.

L'ANGOSCIA

L'angoscia è un sentimento di insicurezza globale vissuto come attesa dolorosa di fronte ad un pericolo, tanto più temibile quanto meno identificato. Mentre la paura deriva da una situazione nota alla quale si può far fronte, l'angoscia si riferisce ad un pericolo ignoto.

IL PANICO

Mentre la paura e l'angoscia sono comportamenti individuali, il panico è un comportamento collettivo derivante dal fatto che, in assenza di precise informazioni o leadership, l'individuo adegua il proprio comportamento a quello degli altri che gli stanno accanto.

Per panico s'intende un comportamento irrazionale della folla che si verifica quando ogni persona agisce ritenendo che il suo comportamento immediato può garantirgli la sopravvivenza a scapito di quella degli altri. Le conseguenze del panico sono: schiacciamenti, soffocamenti, blocchi delle uscite che si traducono in numerosi morti e feriti, indipendentemente dall'evento che ha provocato il panico. In realtà il panico è un comportamento collettivo autodistruttivo che si manifesta solo in condizioni particolari, cioè quando si ha:

- Un'ansietà diffusa precedente il disastro;
- La mancanza di un'informazione autorevole;
- La veloce e progressiva chiusura delle vie d'uscita
- Il verificarsi di un fattore di precipitazione.

Secondo molti studiosi nello scatenarsi del panico è determinante la *convinzione o il timore* di un possibile intrappolamento che si manifesta quando viene avvertita l'imminente *chiusura di una possibile via d'uscita*. A conferma di questo vi è l'osservazione che non si manifesta panico quando la gente ritiene che non vi siano vie di fuga.

Anche il verificarsi di un *fattore di precipitazione* può essere motivo di un comportamento collettivo di panico. Questo avviene dopo che si è creato uno stato d'ansietà diffusa, quando, senza un apparente motivo, avviene un movimento precipitoso in *manca di informazioni*. In queste circostanze compito dello steward è **isolare le persone** che possono diventare fattore di precipitazione.

Anche l'**informazione** è di grande importanza per "diluire" nel tempo il fattore di precipitazione. Infatti, un altro elemento scatenante il panico è l'interruzione delle informazioni, che potrebbe essere interpretata come il segnale che gli eventi stiano precipitando. Tali informazioni devono essere *precise e fornite a cadenze temporali certe* e a loro volta comunicate agli interessati.

Il mondo del tifoso

Lo stadio non è una struttura isolata, in un mondo a sé stante, ma una realtà inserita in un dato contesto storico-socioculturale.

Si dovrebbe sfruttare l'enorme potenzialità di cambiamento che si trova in una delle realtà più conflittuali della nostra società. L'avversario viene "battuto", "travolto", "neutralizzato", "spazzato via", "reso inoffensivo" o "liquidato". Il giocatore di successo è "il cannoniere", "lo stroncatore", "l'ariete" o "il distruttore".

Nel gruppo si creano improvvise tensioni che possono, se riconosciute tempestivamente, essere gestite in modo appropriato o, viceversa, se non percepite o, ancor peggio negate, dimostrarsi pericolose e distruttive.

Il gruppo riesce ad incamerare molta della emotività dei singoli e, così, caricarsi dell'aggressività di molti che, individualmente, non riuscirebbero ad esprimerla. Per questi motivi ad es. l'arbitro, o altre figure individuate come capro espiatorio, diviene facilmente oggetto della rabbia e di attacchi da parte del gruppo dei tifosi, attraverso lo svelamento di *punti deboli* a volte comprensibili per la motivazione e coerenza (venduto) più spesso assurdi.

Il gruppo dei tifosi realizza la propria potenziale aggressività in funzione del pronostico (non solo sportivo) dato, più o meno consciamente, internamente dalla sua appartenenza ed esternamente dalle aspettative anche dei mass-media.

Una analogia fumettistica potrebbe essere quella tra lo stadio e la corrida; ma mentre per quest'ultima è chiaro il ruolo per chi è il toro, il matador e gli spettatori, e quindi è abbastanza scontato chi gioca, chi vince, chi perde e chi si diverte, allo stadio invece l'unica cosa certa è che il pallone, per adesso, è ancora rotondo.

Il successo dello sport-spettacolo dipende da vari motivi. Negli stadi il pubblico, identificandosi con i giocatori-divi della propria squadra, scarica le frustrazioni accumulate nel corso della settimana e i propri impulsi aggressivi. Libero da scrupoli intellettuali e dai consueti modi di comportamento sociale, l'individuo, depersonalizzato dal branco, investe con violenza tutto ciò che ostacola la sua passione sportiva: i giocatori della squadra avversaria, il giocatore preferito se non è in forma, l'allenatore, l'arbitro che è la vera e propria vittima sacrificale, i sostenitori della squadra avversaria, ... le forze dell'ordine !

Il lavoro in team

FATTORI FONDAMENTALI:

La coesione di gruppo – Il senso di appartenenza – La condivisione degli obiettivi – La solidarietà – Il rispetto – Il senso di reciprocità e di collaborazione – Il contenimento emotivo proprio ed altrui.

Il lavoro di squadra è una prassi organizzativa che utilizza tutte le capacità delle persone per implementare e migliorare prodotti, servizi, processi e condizioni di lavoro.

Un "Team" è quindi composto da individui che impiegano ingegno e risorse in un progetto comune, con obiettivi comuni e responsabilità ben definite.

I sette fattori principali che entrano in gioco nel caratterizzare le dinamiche del lavorare in team sono le seguenti:

- l'obiettivo da raggiungere
- il metodo da condividere
- i ruoli assegnati
- la leadership
- la comunicazione
- il clima psicologico
- il ciclo di vita del gruppo

VANTAGGI DEL LAVORO IN TEAM

- ✓ Crea le condizioni psicologiche “giuste” per facilitare l’espressione delle capacità di ogni singolo individuo
- ✓ Costituisce un valido supporto nella risoluzione dei problemi
- ✓ Genera una maggior soddisfazione per il proprio lavoro
- ✓ Incrementa l’efficacia dell’organizzazione
- ✓ Favorisce lo sviluppo dell’innovazione
- ✓ Innesca processi di miglioramento continuo

L’ASSERTIVITA’ E LA GESTIONE DEI CONFLITTI

L’ “assertività”, va intesa come capacità di esprimere i propri sentimenti, scegliere di comportarsi in un dato contesto, difendere i propri diritti quando necessario, aumentare la propria autostima, sviluppare una sana dose di sicurezza in sé, esprimere serenamente una opinione di disaccordo quando si ritiene opportuno, portare avanti i propri piani che richiedono una modifica dei propri comportamenti ed infine saper chiedere agli altri di modificare i loro comportamenti quando sono percepiti come fuori luogo o offensivi.

Tutto questo, naturalmente, va fatto in modo propositivo, costruttivo e positivo.

- E’ uno stile comunicativo che permette all’individuo di esprimere le proprie opinioni, le proprie emozioni e di impegnarsi a risolvere positivamente le situazioni e i problemi.
- Non esiste una risposta assertiva definibile in modo assoluto, essa deve essere valutata all’interno della situazione sociale ed è un processo continuo di aggiustamento della propria performance comunicativa.

L’assertività è un modo di comunicare che nasce dall’armonia tra abilità sociali, comportamentali, emozionali e razionali, senza necessariamente modificare la propria personalità. In questa integrazione entra in gioco:

l’aspetto neurovegetativo per le emozioni,

l’aspetto motorio - volontario per i gesti e le azioni

l’aspetto corticale - cognitivo per i pensieri e le verbalizzazioni.

Tra questi tre aspetti della personalità esiste un rapporto di interdipendenza per cui migliorare l’assertività significa agire su ognuno dei tre. Non è importante solamente conoscere le tecniche per migliorare l’assertività, ma occorre sviluppare nuove abitudini di comportamento e perfezionare l’educazione dei sentimenti e delle emozioni.

LA GESTIONE DEI CONFLITTI

- ✚ ***sostegno cognitivo*** è fornito da una pertinente e tempestiva offerta delle informazioni di cui l’utente ha bisogno per capire e per prendere decisioni che lo riguardano.

Il sostegno cognitivo è caratterizzato da:

- *attenzione e cura sul contenuto da trasmettere*. Definizione del problema: natura, gravità, serietà, durata, estensione, condizioni che lo intensificano o lo frenano, gli accorgimenti da adottare;
- *rispetto delle regole di cooperazione e di cortesia*

Regole di cooperazione conversazionale:

- Regole di *quantità*: dare informazioni sufficienti affinché l'interlocutore comprenda
- Regole di *qualità*: affermare cose credibili, veritiere, basate su dati certi, conosciuti
- Regole di *relazione*: essere pertinenti, rispondere alle domande, rimanere nel tema che si sta trattando senza cambiare argomento, allargare o generalizzare
- Regole di *modo*: parlare in modo conciso, semplice e chiaro, comprensibile per l'utente
- *Regole di cortesia*
 - Non ti imporre
 - Metti l'interlocutore a suo agio
 - Lascia all'interlocutore una via d'uscita

✚ ***Il sostegno valutativo*** è dato dall'osservazione esperta della gravità di quanto sta per accadere e delle azioni da intraprendere.

Per fornire questo sostegno è importante rimanere lucidi nel valutare le distorsioni cognitive, gli errori logici, i pregiudizi.

✚ ***Il sostegno emotivo*** è indispensabile per comprendere gli stati d'animo, le emozioni delle persone e aiutarle a gestire l'ansia. I fattori ansiogeni possono essere valutati o come minaccia o come sfida, secondo le opzioni di gestione a disposizione. Nelle situazioni ansiogene, fornire indicazioni precise serve per stimolare la persona ad analizzare il problema in maniera ragionevole e per incoraggiare l'adozione di risposte appropriate.

Il riconoscimento e la prevenzione di atti pericolosi

- Atteggiamenti aggressivi e violenti
- Soggetti sotto l'effetto di alcool o droghe
- Soggetti con disturbi mentali
- Facinorosi
- Terroristi

Comportamento Aggressivo e Violento: Normalità o Patologia?

Aggressività

- Ha sempre un oggetto
- Ha un chiaro obiettivo
- Ha una motivazione più o meno consapevole
- E' comprensibile
- E' rivolta verso la causa della frustrazione
- Non c'è piacere nell' azione

Violenza

- L' oggetto è impreciso
- Non sempre l'obiettivo è chiaro
- Spesso ha un aspetto gratuito ed eccessivo
- E' Imprevedibile
- Può estendersi ad altri non implicati nel disagio
- C'è piacere nell' azione



SEGNI DI IMMINENTE VIOLENZA:

- ✓ TONO DI VOCE ALTO
- ✓ AUMENTATA TENSIONE MUSCOLARE
- ✓ IPERATTIVITA' MOTORIA
- ✓ SBATTERE PORTE, OGGETTI - PERDITA DELL'AUTOCONTROLLO

IL COMPORTEAMENTO VIOLENTO

- **Il comportamento Violento è la risposta di scarica immediata ad uno stato di tensione interno che può attivare nell'altro le reazioni di cui sopra.**

Tali reazioni sono condizionate da:

- **Esperienze precedenti**
 - **Dalla nuova esperienza attraverso l'interazione**
- Dal momento che ogni azione influenza quella dell'altro in un processo circolare, se è vero che il comportamento violento/aggressivo provoca in noi alcune modifiche (risposte) anche noi con il nostro comportamento possiamo influenzare l'altro.**

INTERVENTO SUL POSTO (Comportamento Violento)

INTERVENENDO DA SOLI, IN ATTESA DI RINFORZI

- **Ridurre i rischi e guadagnare tempo**
- **Eliminare tutti gli oggetti che possono essere impiegati come arma**
- **Non reagire con atteggiamenti di intimidazione**
- **Lasciare spazio tra lui e voi (porsi di fronte e lontano)**
- **Cercare di rimanere soli con il soggetto**
- **Lasciare parlare il soggetto e calmarlo**
- **Mostrare interesse al suo problema (perché)**
- **Comprendere chi si ha di fronte (contenuti del pensiero)**

Il rapporto con persone diversamente abili

In linea di massima si può affermare che sia utile non aiutare mai senza chiedere: chi desidera aiutare efficacemente un diversamente abile deve sempre chiedergli prima se lo desidera o no. Molti diversamente abili hanno conservato o raggiunto un elevato grado di autonomia e sono fieri di essere indipendenti. E' nell'interesse dello stesso steward favorire l'emergere di tale autonomia per ottenere maggior collaborazione, per compiere quelle manovre sulla persona che fossero necessarie nel modo più efficace possibile, anche per diminuire la propria fatica durante l'intervento.

L'attenzione principale è quella di essere in grado di comunicare e di rassicurare il diversamente abile utilizzando un messaggio che da un lato comprenda le sue necessità rispetto alla situazione in atto e dall'altro lato sia in grado di fornirgli le indicazioni fondamentali circa le azioni da intraprendere. Le menomazioni fisiche che possono colpire una persona sono di varia natura.

Nel contesto di un intervento in emergenza la maggiore attenzione si concentra su coloro che presentano menomazioni tali da compromettere sensibilmente la loro mobilità.

Ovviamente la maggiore preoccupazione riguarda coloro che vanno trasportati, mentre vi sono altre persone che possono usare la sedia a ruote (elettrica o manuale) o camminare con difficoltà, a volte utilizzando le stampelle o un bastone. Tutto questo non altera le loro capacità intellettive. Ovviamente coloro che hanno una difficoltà nella deambulazione apprezzano moltissimo chi si adegua alla loro andatura, chi li protegge dalla calca, li aiuta a salire le scale, a portare oggetti e così via. Di fronte a questa disabilità occorre offrire l'aiuto se viene richiesto e nei termini in cui viene richiesto.

Inoltre, dovendo prevedere una diversa dislocazione in caso di sgombero, è bene ricercare un luogo senza barriere architettoniche (scale, ecc) che potrebbero ridurre drasticamente la loro autonomia motoria.

Trovarsi di fronte ad una persona con **disabilità mentali** durante una situazione di emergenza non è facile neppure per un operatore esperto ed addestrato. Una persona con disabilità mentale ha ridotte capacità di comprensione e di decisione ed alcuni possono avere reazioni complesse alle situazioni (ansietà, paura, depressione, mancanza di senso dell'orientamento, ecc.) o avere difficoltà nella comunicazione; può avere, infatti, difficoltà nell'eseguire istruzioni piuttosto complesse e che coinvolgono più di una breve sequenza di semplici azioni; in situazione di pericolo un disabile cognitivo potrebbe assumere un atteggiamento di completa, parziale o nulla collaborazione; potrebbe anche manifestare una reazione di totale rifiuto e disconoscimento della realtà pericolosa, manifestando comportamenti aggressivi auto o etero diretti nei confronti di coloro che intendono prestare soccorso.

In tali evenienze lo steward deve mantenere la calma, parlare con voce rassicurante, farsi aiutare da persone eventualmente presenti sul luogo e decidere rapidamente il da farsi.

La priorità assoluta è l'integrità fisica della persona ed il ricorso ad un eventuale intervento coercitivo potrebbe rappresentare l'unica possibile soluzione per salvare una persona.