

# ECCESSO DI FIDUCIA

## IL KILLER SILENZIOSO

di Larry Wilson



La settimana scorsa, tornando a casa dal Centro Sportivo, ho visto l'inizio di una scena familiare sullo svincolo, vicino alla doppia carreggiata. Erano i soliti indizi: un'ambulanza, diverse auto della polizia, un camion dei pompieri, un altro in arrivo - a sirene spianate, la strada chiusa...

In pochi minuti, ero a casa. I vicini mi chiesero se sapevo cosa fosse successo.

"No, non lo so," dissi. "Ma qualunque cosa fosse, non sembrava bello - troppe auto della polizia e camion dei pompieri per qualcosa di poco conto."

"Era sulla doppia carreggiata?"

"Stanno per chiudere l'autostrada?"

Risposi a entrambi contemporaneamente. "No, è successo sullo svincolo. Lo stanno chiudendo; o almeno, sembra che lo stiano per chiudere."

Le mie bambine di sette e nove anni erano sulle loro bici. Mi chiesero se potevano andare a vedere cosa stava succedendo. Dissi loro che non pensavo fosse una buona idea. Qualsiasi cosa

fosse successa, di una cosa ero sicuro, non sarebbe stata bella da vedere.

Parecchie ore dopo, abbiamo infine saputo cos'era successo: un camion con pianale (un autoarticolato) aveva colpito un uomo in mountain bike che attraversava la strada - in pieno giorno. Il camion non andava veloce.

"Come si può essere investito da un camion?" mi chiese uno dei miei amici.

"Forse non l'ha visto," risposi.

"Sì, lo so, ma è quello che voglio dire - come fai a non vedere un grosso camion?"

"Non è facile," riconobbi. Ma nella mia testa pensai all'eccesso di fiducia. Devi avere un notevole eccesso di fiducia per non vedere un camion con pianale. Non deve aver nemmeno guardato. Caspita, forse sarebbe bastata una rapida occhiata. Se avesse rallentato abbastanza per dare uno sguardo rapido, sarebbe ancora vivo...

Nei crimini violenti, spesso si sentono grida e urla prima degli

spari. Nei film, la musica cambia, ma con l'eccesso di fiducia non c'è di solito nessun avvertimento, nessuno si preoccupa di nulla, e poi "zac" - qualcuno muore - ogni giorno, migliaia (e migliaia) di volte al giorno, in tutto il mondo. Quando si fanno le somme complete, l'eccesso di fiducia contribuisce a causare più morti involontarie di qualsiasi altra cosa - specialmente quando lo si combina con la fretta, la frustrazione o la stanchezza.

Come fanno le persone a sviluppare un eccesso di fiducia tale da non vedere camion di grandi dimensioni o da addormentarsi al volante? Perché le persone sviluppano un eccesso di fiducia tale da non pensare più al rischio? (Quando è stata l'ultima volta che vi siete "preoccupati" della vostra sicurezza mettendovi al volante?) Come fanno le persone ad avere un eccesso di fiducia tale da far qualcosa che sanno che porterà all'errore "mente non sull'attività", come ad esempio inviare sms mentre si guida? Oppure a non utilizzare un dispositivo di sicurezza come un'imbracatura anticaduta che riduce il rischio nel caso di errori di equilibrio, trazione o presa? E infine, dato che succede a tutti noi - tutti sviluppiamo un eccesso di fiducia - cosa possiamo fare per combatterlo?

**Eccesso di fiducia e "mente non sull'attività"**

Come menzionato sopra, l'eccesso di fiducia causa molti problemi, ma il più grande o il peggiore è che ci porta nello stato "mente non sull'attività." Quando il timore non ci preoccupa più, la mente può vagare. E quando si sta pensando a qualcos'altro, diverso da

quello che si sta facendo in quel momento, la nostra risorsa più importante - il nostro fuoriclasse - è seduto in panchina. Pensate a tutte le volte che avete subito un infortunio (escludendo quelli sportivi). Riuscite a ricordare anche una sola volta nella vita quando avete subito un infortunio mentre stavate pensando a quello che facevate e al rischio che stavate correndo nel momento in cui vi siete infortunati? Nota: Se siete come la maggior parte delle persone, non potete nemmeno ricordarne uno - figuriamoci dieci. Eppure ci siamo fatti male migliaia di volte, se si contano tutti i tagli, le bruciature, i lividi e i graffi che ci siamo fatti.

Caso tipico: Ho chiesto a oltre 1200 guardafili di una grande azienda di distribuzione elettrica. Su 1200 vite - al lavoro e a casa - ho considerato entrambi i casi. L'età media del gruppo era di circa 45 anni. Sono due casi in 1200 x 45 anni.

Quindi, come ho detto prima, la mente è davvero il nostro "dispositivo" di sicurezza più importante. Ma ecco la fregatura: non abbiamo sempre bisogno di pensare a quello che stiamo facendo - dalla prospettiva del rischio - per fare molte cose (come guidare) senza farci del male. Possiamo fare un sacco di cose con il pilota automatico. Quindi la prima cosa che le

**“La mente è davvero il nostro dispositivo di sicurezza più importante.”**

Figura 1

- **Fretta**
- **Frustrazione**
- **Stanchezza**
- **Eccesso di fiducia**

persone devono fare è riconoscere o accettare che la loro mente vagherà se hanno già fatto molte volte la stessa cosa. Succederà. Succede a tutti. Non fa di voi una persona cattiva - solo una persona morta, disabile o fortunata... Ma c'è ancora speranza. Ci sono tecniche che si possono usare per combattere l'eccesso di fiducia, e ci sono tecniche che si possono usare per compensare l'eccesso di fiducia che porta allo stato "mente non sull'attività" - e questo stato "mente non sull'attività" che porta a errori di zona pericolosa o di equilibrio, di trazione o di presa. Non richiedono né attrezzature costose né un nastro segnaletico, richiedono solo un po' di sforzo personale. E infine, oltre ad insegnare queste tecniche, dobbiamo anche insegnare a sviluppare un profondo livello di attenzione per l'eccesso di fiducia e cosa fare affinché non inizi ad insinuarsi nel processo decisionale.

### **Tecniche di riduzione degli errori critici**

Anche se ognuno sviluppa un eccesso di fiducia per delle cose che ha fatto e ripetuto più volte, c'è ancora speranza, perché se non si sta pensando a quello che si sta facendo, il comportamento sarà quello abituale.

Cambierà solo se si fa uno sforzo cosciente per cambiarlo. Quindi dobbiamo convincere le persone (noi stessi compresi) a lavorare sulle loro abitudini correlate alla sicurezza, come: muovere gli occhi prima di muovere le mani, i piedi, il corpo o l'autovettura; sondare

- **Occhi non sull'attività**
- **Mente non sull'attività**
- **Zona pericolosa**
- **Equilibrio/trazione/presa**



l'appoggio o la presa prima di impegnare il proprio peso su di esso; guardare il "secondo piede" mentre si passa sopra una corda o qualcosa su cui si potrebbe inciampare (di solito è il secondo piede - a cui non si sta prestando attenzione - che rimane impigliato o agganciato); guardare due volte quando abbiamo il sole negli occhi per essere sicuri di non aver perso qualcosa (il sole gioca brutti scherzi); toccare leggermente qualcosa prima di afferrarla, potrebbe essere rovente (l'ho imparato in un'acciaieria); e infine - come purtroppo non è stato il caso del ciclista - sempre guardare se c'è una zona pericolosa o cosa potrebbe sopraggiungere da un incrocio cieco (o dove le piste ciclabili escono dal bosco su una strada laterale). Se non si vede cosa potrebbe sopraggiungere, potrebbe essere il nostro ultimo errore...

Certo, ci vuole un po' di sforzo per sviluppare nuove abitudini o per cambiare quelle vecchie, ma il vero vantaggio è che una volta che lo si fa - lo si farà automaticamente. Dopo, non ci costerà più nessuno sforzo. E quindi non dovremo più preoccuparci tanto dell'eccesso di fiducia che porta allo stato "mente non sull'attività" e che da "mente non sull'attività" porta ad altri errori critici, come entrare in zona

pericolosa e perdita di equilibrio, trazione o presa. Tuttavia, anche se il miglioramento delle vostre abitudini correlate alla sicurezza vi aiuterà a compensare il fatto che la mente non è sull'attività, sarebbe bene disporre anche di un modo per aiutare le persone a "riportare la mente in gioco" o a riportarle al presente. Questo perché le abitudini e i riflessi da soli non danno la possibilità di anticipare una situazione pericolosa e quindi toglierci completamente dal pericolo. Per questo abbiamo bisogno della mente.

Tuttavia, se osserviamo altre persone cercando dei comportamenti "da stato a rischio errore" (vedi Figura 1), ogni volta che ne vediamo uno, ci farà automaticamente riflettere di più su quello che stiamo facendo. Se quello che vediamo è abbastanza sensazionale, faremo di più che pensarci - reagiremo effettivamente contro di esso. Per esempio, invece di guidare con l'autopilota, ci si guarda intorno un po' di più. Quando lo si fa, si nota l'autista accanto che cerca un foglio all'interno di una cartella mentre parla al cellulare...

È probabile che si acceleri o rallenti o ci si sposti su un'altra corsia per togliersi di mezzo.

Ma se non guardassimo o non prendessimo l'abitudine di guardare, non ci toglieremmo necessariamente dalla zona pericolosa.

Quindi, lavorare sulle proprie abitudini correlate alla sicurezza aiuta a compensare l'eccesso di fiducia che porta allo stato "mente non sull'attività", e guardare gli altri cercando dei comportamenti "da stato a rischio errore" aiuta a riportare la mente in gioco e a farci pensare al rischio di ciò che si sta facendo in quel momento.

### Eccesso di fiducia e processo decisionale

Queste due tecniche di riduzione degli errori critici ridurranno gli errori che causano infortuni come gli occhi non sull'attività, l'entrata in una zona pericolosa e la perdita di equilibrio, trazione o presa, ma abbiamo bisogno

anche di aiutare le persone a rendersi conto dei problemi che l'eccesso di fiducia può causare al processo decisionale.

Uno di questi problemi è quello di affidare qualcosa di importante - soprattutto qualcosa di importante o critico dal punto di vista della sicurezza - alla memoria. Questo può essere così semplice come dimenticare di portare in barca un giubbotto di salvataggio per tutti, o qualcosa di più complicato, come ricordare il cambiamento di una routine consolidata (tragitto da e per il lavoro). In alcuni casi, le conseguenze sono solo uno spreco di tempo o di denaro. In altri, se c'è abbastanza energia pericolosa in giro, le conseguenze possono essere fatali. (Circa 100 bambini muoiono ogni anno in Canada e negli Stati Uniti per ipertermia perché si sono addormentati sul seggiolino e i genitori si sono dimenticati che erano nel veicolo).

Quindi, quando ci diciamo: "Devo ricordare questo", o "Non posso dimenticare quello", dobbiamo capire che "ora" abbiamo l'ultima possibilità di fare qualcosa per aiutare la memoria (nota in vista, allarme su telefono/tablet, ecc.). Ma, ancora una volta, l'eccesso di fiducia può ostacolarci. Siccome non sempre dimentichiamo, o peggio - difficilmente dimentichiamo - è molto facile per le persone sviluppare l'eccesso di fiducia anziché fare qualcos'altro per aiutare la loro memoria, soprattutto se la cosa che devono fare richiede un po' di sforzo o sembra una sciocchezza (come mettere un post-it sul cruscotto scrivendo "figlia sul seggiolino" quando non si è abituati a portare la bambina all'asilo).

**"Ora abbiamo l'ultima chiara possibilità di fare qualcosa per aiutare la nostra memoria."**



Un altro problema che causa l'eccesso di fiducia è riconoscere il cambiamento. Tutti possiamo parlare e guidare allo stesso tempo. E tutti sappiamo che può esserci una distrazione. A volte la conversazione non ci distrae molto (non troppo pericolosa) e a volte può darci molte preoccupazioni (molto pericolosa). In situazioni come queste, è facile sviluppare un eccesso di fiducia e giustificare ciò che facciamo perché non è pericoloso, perché il rischio è basso. Diventa un problema solo se la conversazione inizia ad essere più complessa. Ma questo può essere difficile da riconoscere perché ora si sta pensando alla cosa che sta occupando la nostra attenzione, non a quello che si sta facendo (guidare). Quindi, anche se tutti sappiamo che guidare quando si è veramente preoccupati è pericoloso, l'eccesso di fiducia può portarci a fare cose che possono diventare facilmente molto pericolose senza che noi ce ne accorgiamo.

Un altro problema abbastanza ovvio causato dall'eccesso di fiducia riguarda l'eccesso di sicurezza. Molti dispositivi di sicurezza, procedure o protocolli sono ridondanti se nessuno commette un errore o "niente va storto". Sappiamo tutti che non serve un giubbotto di salvataggio se non si cade in acqua. Ma se qualcuno è un buon nuotatore, potrebbe essere meno incline a indossare un giubbotto di salvataggio; o se si tratta di un esperto riparatore di tetti, meno incline a indossare un'imbracatura

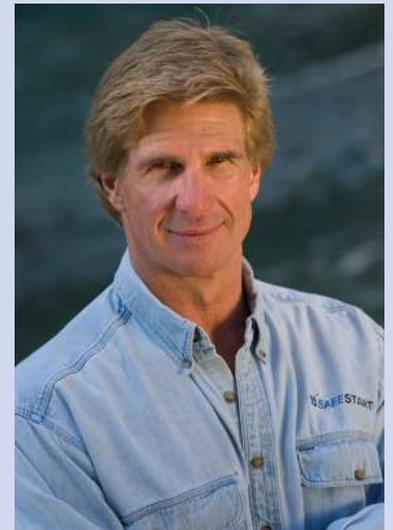
anticaduta - soprattutto se si trova a soli 2-3 metri dal suolo...

Tuttavia, le persone possono sviluppare un eccesso di fiducia anche usando liste di controllo e permessi. Inoltre, possono avere un eccesso di fiducia nel dire a qualcuno dove stanno andando (a camminare in montagna) e quando prevedono ritornare - una sorta di registrazione di un piano di volo. La gente può anche avere un eccesso di fiducia sul dover tenere il corrimano, anche se a tutti è capitato di cadere scendendo le scale e ad alcuni addirittura, salendo le scale.

Quindi, come detto prima, dobbiamo insegnare alle persone qualcosa di più delle tecniche di riduzione degli errori critici: devono imparare a combattere l'eccesso di fiducia e a compensare l'eccesso di fiducia che porta allo stato "mente non sull'attività"; dobbiamo anche insegnar loro a sviluppare un profondo livello di attenzione per l'eccesso di fiducia e per quello che può causare al nostro processo decisionale.

Risultò che l'uomo ucciso in mountain bike non era uno straniero che guardava dall'altra parte - come originariamente ipotizzato. Era un abitante del luogo, rispettato, che viveva lì da 30 anni. Oltre 300 persone vennero al suo funerale...

Ogni giorno, migliaia (e migliaia) di volte al giorno, l'eccesso di fiducia rivendica un'altra vittima.



### A proposito dell'autore

Larry Wilson è consulente sulla sicurezza comportamentale da oltre 25 anni. Ha lavorato in oltre 500 aziende in Europa, Americhe e Asia-Pacifico. È anche autore di SafeStart, un programma avanzato di sensibilizzazione alla sicurezza attualmente utilizzato da oltre 3.000.000 di persone in 60 Paesi del mondo e in 30 lingue.

<http://eu.safestart.com>  
[contatto@ssi.safestart.com](mailto:contatto@ssi.safestart.com)

Copyright © 2018 by SafeStart. Tutti i diritti riservati.  
SafeStart è un marchio registrato di Electrolab Limited.