

Come chiedere aiuto in caso di emergenza... e ottenerlo

Ecco alcune regole per chiedere aiuto in modo efficace ed evitare che gli altri ci passino accanto senza prestare soccorso.

Molti casi di cronaca evidenziano un fenomeno che si verifica in situazioni di emergenza, in cui ci sono degli spettatori che assistono ad un'aggressione, ad un incidente o ad un malore di qualcuno e non mettono in atto nessun tipo di intervento di aiuto a sostegno delle vittime; questo fenomeno è conosciuto come **"apatia dello spettatore"**. Ma a che cosa è dovuto questo atteggiamento di indifferenza? Cosa può trasformare uno spettatore indifferente in un soccorritore?

Gli studiosi hanno provato a verificare una possibile relazione con le caratteristiche di personalità dei soggetti più altruisti o più egoisti ma non si è trovata una risposta al fenomeno, così la ricerca si è spostata sugli accadimenti della vita quotidiana e le caratteristiche delle situazioni che possono inibire o facilitare un comportamento di aiuto.

Sono stati individuati alcuni fattori che influenzano il comportamento di un possibile soccorritore. In primo luogo spesso le situazioni di emergenza sono **ambigue** e non riusciamo a capire subito il livello di gravità, perciò ci basiamo sul comportamento degli altri presenti per capire che cosa sta accadendo: in pratica il ragionamento sarà del tipo "se nessuno degli altri è ancora intervenuto allora significa che non è grave, non c'è nulla di preoccupante". Così diventiamo noi stessi **modelli di inerzia** e a nostra volta influenzeremo negativamente gli altri.

Poniamo di aver capito che la situazione è critica: non è automatico che presteremo soccorso, perché si tratta di decidere chi si assumerà la responsabilità: maggiore è il numero dei presenti più si verifica una **diffusione di responsabilità**, ovvero la responsabilità viene distribuita tra tutti i presenti e il ragionamento sarà così: "visto che ci sono altri presenti disponibili come me a rispondere all'emergenza, io sono responsabile quanto gli altri, quindi probabilmente interverranno loro".

Inoltre il fatto che ci siano altri presenti inibisce l'aiuto perché possiamo temere una **giudizio negativo** da parte degli altri, quindi "Se non presto aiuto nel modo corretto verrò giudicato male dagli altri... allora non faccio nulla". Infine se anche decido di intervenire corriamo il rischio di essere messi in **imbarazzo** dagli altri nel caso in cui abbiamo interpretato male la situazione e magari non si trattava di una vera emergenza.

Ma allora cosa dobbiamo fare se malauguratamente ci troviamo in una situazione di emergenza per aumentare le possibilità che ci venga prestato soccorso?

Prima di tutto dobbiamo far capire che c'è una vera emergenza esplicitandolo verbalmente ("Ho bisogno di aiuto"), in secondo luogo occorre far capire che tipo di aiuto ci occorre, per evitare che lo spettatore non intervenga per il timore di non sapere cosa fare e quindi essere giudicato negativamente dagli altri ("Ho bisogno di aiuto. Chiami subito un'ambulanza").

Inoltre per evitare la diffusione di responsabilità, se ci sono molte persone, è importante isolare un singolo individuo in modo che questo sia investito della responsabilità della richiesta ("Ho bisogno di aiuto. Lei con i pantaloni neri chiami subito l'ambulanza").

Ora quindi il signore con i pantaloni neri sa che c'è un'emergenza, sa che cosa deve fare e, importantissimo, sa che deve essere proprio lui a compiere quella data azione. In conclusione quindi se vi trovate in difficoltà ricordate queste regole: **ridurre le incertezze dei presenti con una richiesta precisa, rivolta ad un singolo individuo e non genericamente al gruppo**, altrimenti scatta il meccanismo per cui pensiamo che "tanto lo sta per fare quell'altro"

Gli studi effettuati dimostrano che con queste modalità si otterrà una assistenza pronta ed efficace.