
Più soldi più impegno?

Autore: Luigino Bruni

Fonte: Città Nuova

In un ospedale milanese un primario ha avuto l'idea di aumentare l'igiene degli infermieri premiando con tre mila euro l'anno quegli infermieri che si lavano spesso e bene le mani.

L'igiene è un problema serio in ogni ospedale, che diventa cruciale quando si ha a che fare con terapie intensive neonatali. In un ospedale milanese un primario ha avuto l'idea di aumentare l'igiene degli infermieri piazzando delle telecamere nei lavandini e premiando con tre mila euro l'anno quegli infermieri che si lavano spesso e bene (un minuto) le mani. E i dati sembrano dargli ragione, poiché alcune malattie (la sepsi, in particolare) sono diminuite dal dieci al sette per cento.

Gli studiosi hanno spesso scelto gli infermieri per fare alcune ricerche sugli effetti degli incentivi monetari, perché questa professione è considerata una di quelle “vocazionali”, in cui l'uso della moneta è controverso. Infatti, quando introduciamo il denaro in comportamenti che sono retti da altre norme sociali, si ottengono risultati ambivalenti.

Tornando agli infermieri/e di Milano, come si potrebbe evolvere questa storia del tempo? Ipotizziamo, ad esempio, che il prossimo anno quel primario debba ridurre o eliminare quel premio agli infermieri più puliti. Gli studi e l'osservazione ci dicono che dobbiamo aspettarci una riduzione dei comportamenti virtuosi, poiché gli incentivi monetari funzionano finché durano e non riescono nello scopo di far interiorizzare le norme. Se, cambiando ambito, inizio a pagare un giovane per un servizio che prima faceva gratuitamente, da quel momento in poi non si riesce più a tornare alla gratuità iniziale. Un altro effetto probabile (*spillover*) è che ci saranno “contagi” in altre aree contigue: potrebbe cioè accadere che gli infermieri chiederanno incentivi monetari anche per ascoltare bene i pazienti, e magari per sorridere ai bambini.

Non occorre però guardare con sospetto ogni inserimento degli incentivi monetari nei lavori “vocazionalmente sensibili” (praticamente quasi tutti). Il denaro, infatti, può addirittura rafforzare le motivazioni intrinseche delle persone se arriva come un “premio”, in modo non contrattato e previsto, che esprime stima e riconoscimento per la qualità e la serietà del lavoro. Saranno queste le nuove frontiere del lavoro, dove dovremo mettere insieme vocazioni e contratti, gratuità e denaro.