

Anno 3, n. 9  
Ottobre 2007  
Registrazione del Tribunale di  
Vicenza n° 1114 del 02.09.2005  
Redazione: Via De Mori, 17  
36100 Vicenza  
tel. 338.3396987  
fax 0444.505717

# PdE

## Rivista di psicologia applicata all'emergenza, alla sicurezza e all'ambiente

---

### Sommario:

#### Editoriale

pag. 1

Un contributo ad affrontare  
i conflitti internazionali

pag. 2

Come comunicare attorno  
ai rischi: un progetto di  
lavoro

pag. 4

Le mappe "You – Are –  
Here" complessità e  
caratteristiche

pag. 6

Intersezioni

pag. 9

Gentili lettori,

questo numero della rivista appare un po' più "snello" ed esce con qualche giorno di ritardo a causa di un sempre più ampio impegno di StudioZuliani nelle attività della Croce Rossa Italiana. In particolare il sottoscritto recentemente ha avuto l'onore e l'onere di diventare Collaboratore Tecnico Nazionale per le Squadre di Soccorso per l'Emergenza Psicologica della C.R.I.

Come abbiamo sottolineato nel nostro sito web, l'interesse per gli interventi in situazioni di emergenza rappresenta non solo un campo di azione professionale, ma una specifica scelta sociale. Gli psicologi che collaborano con questa rivista ritengono che sia un dovere etico intervenire a favore delle persone sofferenti, mettendo a disposizione gratuitamente le proprie competenze professionali. Del resto la ricchezza di queste esperienze e la capacità di riflettere su di esse rappresenta quel "di più" offerto da StudioZuliani.

Nonostante questo impegno abbiamo cercato di confezionare un numero che offrisse spunti di interesse e riflessione. Ecco quindi le linee progettuali per realizzare un materiale informativo efficace, per quelle popolazioni che convivono con industrie a rischio rilevante. Un'opera di informazione/educazione che sarà tanto più coinvolgente quanto più riuscirà a comprendere il punto di vista della popolazione, parlare il suo linguaggio non solo in termini puramente semantici, ma anche "affettivi".

A molti di noi sarà capitato di provare un senso di disorientamento nel non capire la propria posizione all'interno di un edificio (ad es. un museo) pur avendo di fronte agli occhi la relativa mappa. Orientarsi nello spazio circostante è un'attività complessa di cui ci si rende conto solo quando ci si trova in un ambiente sconosciuto. Riuscire con successo in questa attività è molto importante, soprattutto se ci si ritrova in una situazione di emergenza. In questi casi le mappe "tu-se-qui" sono fondamentali, ma occorre che il loro design e il loro posizionamento rispettino alcuni principi affinché esse siano in grado di aiutare effettivamente i nostri processi di orientamento.

"Per fare la pace non c'è una formula, bisogna che ogni volta la scoprono i nemici" è una frase di Vamik Volkan, psicoanalista cipriota che da anni si occupa di risolvere conflitti etnici, politici e religiosi in varie nazioni del mondo. In questo numero abbiamo voluto dedicare un approfondimento ad una visione che sottolinea come i conflitti possano essere compresi a fondo indagando i legami, consci ed inconsci, tra l'identità del singolo individuo e quella del grande gruppo. I fattori politico-economici, militari e legali sono importanti ma non sufficienti.

Buona lettura

Antonio Zuliani

#### **PdE**

*Direttore responsabile*

Mauro Zamberlan

*Direttore scientifico*

Antonio Zuliani

*Redazione:*

Lucia De Antoni, Roberto De  
Filippo.

## UN CONTRIBUTO AD AFFRONTARE I CONFLITTI INTERNAZIONALI

DI LUCIA DE ANTONI

*Sviluppare un legame tra psicologia e scienze politiche, comprendere le relazioni tra l'identità del singolo individuo e quella del grande gruppo, tutto al fine di analizzare il fenomeno dei conflitti nazionali e internazionali non solo dal punto di vista economico, militare, legale o politico. Questa è la visione di Vamik Volkan, psicanalista cipriota che da anni si occupa di fare parlare fra loro senatori, ambasciatori e capi di stato per capire insieme come gli stessi avvenimenti possono venire percepiti in maniera completamente diversa*

Il conflitto è un fenomeno naturale, normale e fa parte della vita. Ciò implica che il conflitto come fenomeno sociale e politico non può essere eliminato, prevenuto o risolto definitivamente. Il cambiamento a cui si può tendere è cercare di gestire il fenomeno in un modo costruttivo, tale da permettere l'espressione del disaccordo e il legittimo dibattito, senza però che questo sfoci in atti di violenza. Si può comunque parlare di risoluzione e prevenzione di uno specifico conflitto che riguarda un particolare problema o un insieme di problemi.

Con il termine *conflict management*, gestione del conflitto, si intende indirizzare, contenere e limitare un conflitto in modo tale da evitare una escalation fino alla violenza. Con il termine *conflict resolution*, risoluzione del conflitto, invece, si intende indirizzarsi verso le cause di un particolare conflitto e risolverle affinché il conflitto termini.

I conflitti etnici che durano da molto tempo non possono essere compresi focalizzandosi solo sui fattori del mondo reale, come quelli economici, militari, legali e politici. I problemi del mondo reale sono altamente contaminati da percezioni condivise, pensieri, fantasie e emozioni (cosce e inconse), che appartengono alle glorie passate ma anche agli eventi traumatici: perdite, umiliazioni, lutti, sentimenti di rivendicazione e resistenza ad accettare il cambiamento della realtà. I diplomatici e gli uomini politici non possono capire l'effettiva portata dei significati consci e inconsci, e la passione a essi associata, che gli individui attribuiscono alla loro identità culturale e all'attaccamento al loro popolo. E' necessario arrivare a

comprendere ciò perché sono proprio queste passioni e questi significati che sottostanno al fondamentalismo religioso, al terrorismo, al fenomeno degli attentatori suicidi, al conflitto etnico-religioso, alla violenza e alla pulizia etnica.

Negli ultimi anni viene fornita una teoria delle dinamiche dei grandi gruppi basata sullo studio e la comprensione dei legami tra loro esistenti a livello emozionale, delle dinamiche fra i grandi gruppi e i loro leader, delle relazioni tra l'identità dell'individuo e l'identità dei gruppi. Tale teoria descrive come l'identità a livello personale e dei gruppi sia mantenuta, protetta e conservata, gli effetti della regressione sui grandi gruppi che vivono in un clima di minaccia, come i leader politici possono manipolare questa regressione e i rituali di coesione del grande gruppo.

E' quindi necessario capire il motivo per cui le guerre sanguinarie fra persone che vivono fianco a fianco non solo persistono, ma addirittura proliferano, e come certi elementi universali della natura umana convergono a creare un'atmosfera che dà origine ad atti violenti e aggressivi, e soffoca la libertà e i diritti umani.

Nel corso dello sviluppo l'identità del singolo individuo e quella del grande gruppo si intrecciano. Il legame tra le due spesso non è a livello conscio, a meno che uno o l'altro sia minacciato o fino a che non succede un evento nel quale l'appartenere a un grande gruppo evoca piacere, rabbia o dolore.

Gli individui possono aggrapparsi alla identità del grande gruppo come una sorta di

cerotto per un "io" danneggiato o traumatizzato. L'interazione dinamica tra l'identità individuale e quella del grande gruppo spesso si dimostra centrale per comprendere la regressione e la violenza nella psicologia della leadership del grande gruppo e nei conflitti dei grandi gruppi, come il razzismo e le guerre etniche o religiose, incluso il terrorismo, spesso una conseguenza di quelli.

Le identità dei grandi gruppi fanno affidamento e sono rinforzate dalla continua esistenza di marcatori etnici e di condivise riserve di identità etnica, della continua presenza di altri "diversi da me", la cui esistenza contribuisce a delineare e affermare i confini del gruppo. Le identità dei grandi gruppi sono il risultato finale di una continuità storica, di una realtà geografica, di un mito di comune inizio e di altri eventi condivisi. Esse evolvono naturalmente, non sono né buone né cattive, ma solo un fenomeno normale.

Fino a che i rituali che servono per separare i gruppi non si irrigidiscono, funzionano positivamente per proteggere e rinforzare l'identità del grande gruppo, per mantenere sotto controllo le espressioni di aggressività di ciascun gruppo. Quando la tensione fra gruppi in competizione aumenta, comunque, i rituali di autodefinizione che caratterizzano ciascun gruppo si sviluppano con minore flessibilità, e si sviluppano nuovi rituali. Il "nemico" viene sempre più percepito come un insieme di tutte le qualità più indesiderate. In un tale stereotipo negativo il nemico viene ritenuto come un umano di livello inferiore e, alla peggio, come un non umano.

In condizioni di attuale o minacciata regressione del grande gruppo, è la natura di chi detiene la leadership che spesso si dimostra decisiva per le conseguenze. La leadership del gruppo, spesso al fine di supportare le ambizioni politiche del leader e i bisogni psicologici consapevoli o inconsapevoli, può incoraggiare un processo di demonizzazione o deumanizzazione dei nemici del gruppo.

Gli stili di leadership vanno dal riparativo al distruttivo, e possono essere in accordo con

considerazioni realistiche o costruite per sostenere i bisogni interni del grande gruppo o dei suoi leader.

La psicologia dei grandi gruppi rientra anche nell'analisi del fenomeno che riguarda la creazione degli attentatori suicidi. Al fine di diventare o approvare un attentatore suicida, l'identità individuale della persona deve essere soppressa, dominata o rimpiazzata da una identità del grande gruppo. Le condizioni più favorevoli per la sua trasformazione si creano quando gli individui sono stati traumatizzati o umiliati a livello personale o culturale, e le identità del grande gruppo sono basate su forti sentimenti di ingiustizia e vittimizzazione, e sono legati molto da vicino alla vendetta intesa come necessario rimedio per la ferita inferta all'autostima del gruppo.

Gli attentatori suicidi non possono essere considerati come persone affette da una patologia. Nel loro caso l'identità creata si adatta bene con la realtà esterna ed è "approvata" dagli osservatori esterni. Quindi, i futuri attentatori suicidi si sentono normali, e spesso sperimentano un aumentato senso di autostima. Loro diventano, in un certo senso, portavoce per la comunità traumatizzata e suppongono, almeno per il momento, di poter capovolgere il condiviso senso di vittimizzazione e impotenza esprimendo la rabbia della comunità.

I terroristi e gli attentatori suicidi sono spesso selezionati tra coloro che sono stati soggetti ad eventi che hanno traumatizzato, deprivato e umiliato loro e le loro famiglie, le loro comunità e i loro gruppi sociali. Una volta scelti, i futuri terroristi, spesso maschi adolescenti, vengono tagliati fuori dalle loro famiglie e dai legami all'interno della comunità. Viene proibita ogni attività sessualmente stimolante, e vengono tenuti in un ambiente la cui segretezza rinforza il sentimento di essere potenti e speciali. L'indottrinamento è più efficace quando le identità individuali danneggiate, composte da sentimenti di impotenza, vergogna e umiliazione, possono essere rimpiazzate da elementi religiosi dell'identità del grande

gruppo. Una volta che l'identità del grande gruppo, sia etnico che religioso, sottomette l'identità personale, i principi e le regole della psicologia individuale non possono essere più applicate agli schemi del pensiero e dell'azione. Uccidere se stessi o altri non importa. Ciò che conta è che l'atto di terrorismo adduce autostima e attenzione al gruppo.

La priorità psicologica è riparare o aumentare l'identità del grande gruppo, che accresce l'identità personale mutata e l'autostima dell'attentatore suicida.

Analoghi fenomeni possono essere osservati nel reclutamento dei membri di culti o comunità ideologiche severe e nelle loro famiglie.

Come nella situazione individuale, il rimedio per ingiustizie passate o in corso risiede in parte nel perdono e in parte nell'accettazione e nel rimpianto per ciò che è successo.

Entrambi sono precursori necessari per intraprendere dei passi concreti verso lo stabilirsi di relazioni più costruttive nel mondo esterno.

Tale modello di analisi dei conflitti internazionali è propria di Vamik Volkan, psicanalista di origine cipriota, che ha fatto della riconciliazione tra i popoli in conflitto un mestiere. Ha avuto esperienze di prima mano lavorando con diplomatici, amministratori, uomini di stato e professionisti della salute proprio per studiare e cercare una risoluzione dei più grandi conflitti nazionali e internazionali. Sua è la frase "Per fare la pace non c'è una formula, bisogna che ogni volta la scoprano i nemici".

---

## COME COMUNICARE ATTORNO AI RISCHI: UN PROGETTO DI LAVORO

DI ANTONIO ZULIANI E KELEANA DE MARZI

*La comunicazione dei rischi è un tema sempre più attuale. Sembra che nella nostra società, certamente più sicura di quelle di un tempo, si stia sviluppando una sempre più vasta preoccupazione per i temi della salute, della sicurezza e del futuro in generale da far pensare che la percezione del rischio (spesso estremamente elevata) poco si rapporti ai reali pericoli presenti sul territorio. Mentre, altre volte, la situazione personale e sociale appare esattamente contraria: scarsa considerazione dei reali pericoli. Si tratta di un fenomeno che non va sottovalutato, ma anzi studiato e posto al centro del lavoro che si intende fare nel campo della comunicazione. L'articolo seguente presenta la traccia di una possibile azione in tale campo*

Operare nel campo della comunicazione dei rischi richiede in modo preminente di colmare il divario interpretativo che degli stessi hanno gli addetti ai lavori e la popolazione. Troppo spesso si interpreta questo divario come la necessità di "educare" la popolazione affinché arrivi ad interpretare la situazione come il "sistema esperto". L'opera di informazione – educazione della popolazione è senza dubbio utile, ma sarà tanto più efficace se saprà comprendere il suo punto di vista,

parlare il suo linguaggio non solo in termini strettamente semantici, ma anche "affettivi". Ogni rischio, infatti, ha sia una valenza cognitiva (quello che so) sia una valenza affettiva (le emozioni che mi scatena). Dimenticare la seconda può significare non tenere in debito conto di quello che è il motore fondamentale delle reazioni alla presenza di un rischio percepito, anche se non rappresentativo di un reale pericolo.

Le linee progettuali qui sintetizzate, che StudioZuliani sta realizzando per un'importante area italiana, prevedono di

predisporre del materiale informativo per la popolazione prevedendo un coinvolgimento delle stessa. Arrivando così a concretizzare nel modo più pieno le direttive nazionali relative alle aree sulle quali insistono le industrie a rischio rilevante.

### **1. Studio della documentazione pregressa**

Si tratta di una fondamentale fase di acquisizione sia del "piano di Protezione Civile", sia le attività già svolte in ambito di conoscenza (indagini e questionari), sia in ambito informativo (articolo di giornali, pieghevoli, fascicoli e quant'altro) sia stato prodotto nel territorio interessato.

### **2. Incontri per la predisposizione del questionario.**

Il questionario ha lo scopo di rilevare e comprendere la conoscenza e la consapevolezza che la popolazione ha sia dei rischi sia delle misure cautelative e di contrasto, la paure presenti, il diverso grado di rilevanza che viene attribuito alle varie situazioni. Non ultimo il grado di self help che i singoli hanno sviluppato verso tali situazioni.

Al fine di favorire contribuire alla crescita delle capacità delle risorse locali nella gestione delle problematiche relative alla realizzazione delle indagini, il lavoro di predisposizione del questionario sarà congiunto. La scelta di una predisposizione dello strumento di analisi compiuta solamente da StudioZuliani non avrebbe la stessa efficacia in prospettiva.

### **3. Realizzazione di incontri per la somministrazione del questionario.**

Il questionario sarà somministrato utilizzando le risorse e le strategie più adeguate al territorio e alla metodologia. Non è, infatti, la stessa cosa prevedere uno strumento di

indagine a "crocette" o la realizzazione di un'intervista guidata. Per questo motivo appare utile organizzare degli incontri al fine di presentare il questionario e di fornire le nozioni e le abilità utili per la sua utilizzazione.

### **4. Somministrazione del questionario**

L'attività prevista in questa fase è quella di supporto per tutte le decisioni inerenti le operazioni di somministrazione, di individuazione del campione e del numero dei soggetti da intervistare. Da questo punto di vista sarebbe oltremodo opportuno utilizzare per questa fase del progetto il personale e i volontari di Protezione Civile che, in questo modo, avrebbero modo di costruire un significativo rapporto con la popolazione interessata.

### **5. Realizzazione di un primo report pubblico**

Al fine di mantenere un collegamento ideale tra la fase di indagine la realizzazione del materiale informativo, che sta alla base del presente progetto, appare utile produrre un report per la popolazione inerente l'indagine compiuta. In questo modo si eviterà di far vivere il lasso di tempo necessario all'avvio dell'ultima fase progettuale (punto 7) come "assenza" rispetto alle premesse progettuali.

### **6. Realizzazione del materiale informativo**

Tale materiale sarà progettato tenendo conto di più piani:

- corrispondenza con le risultanze dell'indagine
- corrispondenza con i rischi del territorio
- linguaggio semplice ed accessibile
- attrattiva semantica e grafica
- presenza di livelli di approfondimento differenziati al

fine di rappresentare un materiale idoneo ad una popolazione composita per età, scolarità e professionalità.

#### 7. Distribuzione del materiale

La fase di distribuzione del materiale potrebbe essere l'occasione per incontri con la popolazione ed in

particolare con coloro che hanno partecipato all'indagine. Ciò al fine di aumentare il legame fiduciario tra la popolazione e la Protezione Civile che rappresenta uno dei più importanti strumenti per l'efficacia di ogni intervento in emergenza.

---

## MAPPE "YOU-ARE-HERE" COMPLESSITA' E CARATTERISTICHE

DI LUCIA DE ANTONI

*Orientarsi nello spazio circostante è un'attività della cui complessità ci si rende conto solo quando ci si trova in un ambiente sconosciuto. Riuscire con successo in questo compito è molto importante specie quando ci si ritrova in una situazione di emergenza. In questi casi opportuni strumenti, come le mappe "tu sei qui", sono di fondamentale importanza, ma per questo devono essere progettate considerando principi e criteri ben precisi.*

Con il termine *wayfinding*, ossia *orientamento*, si intende una delle più importanti abilità spaziali, ossia la capacità di coordinare e integrare informazioni spaziali che provengono da differenti punti di vista. Il *wayfinding* costituisce una parte integrante della vita di tutti i giorni e si basa su un consistente utilizzo e organizzazione di determinati stimoli sensoriali provenienti dall'ambiente esterno.

Ci si trova nella condizione di "trovare la strada" in vari momenti e in varie occasioni: in città, negli edifici, ecc. Molte volte l'ambiente non è familiare e, per raggiungere l'obiettivo, le persone dipendono dalle informazioni esterne, spesso, però, strutturate male e difficilmente comprensibili.

Le varie ricerche in questo campo cercano proprio di studiare i processi che avvengono quando gli esseri umani cercano di orientarsi e muoversi attraverso lo spazio. Si cerca quindi di spiegare come le persone trovano la strada per andare in un determinato posto, di che cosa hanno bisogno per farlo, come comunicano le varie direzioni e il ruolo che in questo hanno le abilità verbali e visive. Per

orientarsi con successo, infatti, è necessario giungere ad avere una conoscenza dello spazio e utilizzare varie abilità cognitive, sempre considerando che trovare una determinata strada in una città è diverso che non muoversi da una stanza all'altra all'interno di un edificio.

La conoscenza dello spazio per quanto riguarda le aree geografiche si basa su tre livelli:

- 1) la conoscenza dei cosiddetti *landmarks*, o *marcatori del territorio*, costituiti da quei punti di riferimento che si trovano nell'ambiente;
- 2) la conoscenza delle strade che permette di porre in sequenza i vari *landmarks* e creare quindi un *percorso*;
- 3) una conoscenza a livello spaziale che permetta di localizzare i *landmarks* e le strade in un quadro generale di riferimento.

Per muoversi con successo nello spazio una persona deve acquisire, codificare, archiviare, ricordare e decodificare informazioni.

Si parla a questo proposito di *mappe cognitive*, che rappresentano una metafora del mondo esterno e della conoscenza degli

ambienti, una rappresentazione mentale che corrisponde alle percezioni che le persone hanno del mondo reale. Sono il risultato di un complesso processo di trasformazioni psicologiche ed elaborazioni delle informazioni spaziali e delle informazioni attributivo-contestuali sui luoghi. Le persone costruiscono e sviluppano le loro mappe cognitive basandosi sulla registrazione di informazioni raccolte attraverso i sensi, il linguaggio e varie inferenze. Ambienti strutturalmente complessi possono però condurre a uno sviluppo più lento della mappe e a una rappresentazione magari imprecisa.

Le informazioni che l'ambiente esterno fornisce per trovare un determinato posto sono essenziali in moltissimi compiti della vita quotidiana. I moderni sistemi di informazioni devono quindi fornirle in un formato cognitivo ergonomico, utilizzando caratteristiche e aspetti tipici dell'ambiente piuttosto che coordinate numeriche. Quando ci si trova in un ambiente familiare non si è consapevoli della complessità dei processi cognitivi che sottostanno al compito di sapere dove ci si trova. Ci si accorge di ciò solo quando ci si trova un ambiente sconosciuto o solo parzialmente familiare.

Per quanto riguarda il riuscire a orientarsi con successo all'interno di un edificio, sono state identificate alcune variabili importanti in grado di influire in maniera decisiva sulla prestazione della persona. Si tratta dell'accesso visivo, del grado di differenziazione architettonica, dell'utilizzo di segnali e numeri che diano la possibilità di identificare i diversi spazi e fornire informazioni direzionali, e delle caratteristiche del progetto architettonico complessivo. In alcuni casi, poter comprendere velocemente le informazioni spaziali che vengono fornite per orientarsi all'interno di un edificio, assume un'importanza cruciale in casi di emergenza, come per esempio uscire da un edificio in fiamme. In questo caso le informazioni solitamente fornite sono di diversi tipi: ci sono segnali verdi che indicano

le uscite di emergenza, oppure personale addestrato a guidare fuori le persone, ecc.

Oltre alla segnaletica e alle persone addestrate a gestire queste situazioni, negli edifici pubblici vengono posizionate delle mappe in luoghi diversi, e spesso sono del tipo "Tu sei qui" (in inglese *You-Are-Here*, *YAH*).

Questa tipologia di mappe dovrebbero aiutare le persone a individuare la loro posizione nello spazio e identificare non solo le possibili uscite, ma anche i luoghi dove è stato posizionato l'equipaggiamento necessario a fare fronte a una potenziale emergenza. Nella ideazione e nel posizionamento di queste mappe non sempre però viene tenuto conto dei risultati e delle ricerche effettuate circa la loro utilità e usabilità.

Ciò che manca, fondamentalmente, è una formale specificazione dei criteri per la loro valutazione e progettazione.

L'obiettivo principale di queste mappe è creare un "senso dello spazio". Il primo passo per raggiungere questo obiettivo è estrarre l'informazione dalla mappa, e le ricerche nel campo del design delle mappe e della comunicazione grafico-visiva permettono di sottolineare l'importanza di alcuni criteri.

- *Completezza*: la mappa deve contenere tutte le informazioni necessarie per adempiere a un determinato compito, per esempio le informazioni sulla strada per lasciare un edificio. Sono pertinenti diversi livelli della rappresentazione: le caratteristiche rappresentative del mezzo grafico rendono la rappresentazione esplicita di alcune informazioni un contributo superfluo ad un uso vantaggioso.
- *Percettibilità, chiarezza sintattica, confusione visiva*: tutte le caratteristiche grafiche rilevanti per un determinato compito, una volta rappresentate nella mappa, devono poter essere percepite e identificate facilmente. Il maggior

ostacolo a una facile percezione è proprio la confusione visiva con comprovate conseguenze negative.

- *Chiarezza semantica*: tutti i simboli e le caratteristiche della mappa devono essere permeati di significato, e i simboli dovrebbero spiegarsi da soli. Se ciò non è possibile, è preferibile utilizzare una leggenda. Riguardo a questo è necessario differenziare tre altri aspetti:
  - *Ambiguità*: le informazioni devono essere spiegate in un modo non ambiguo.
  - *Concordanza*: gli oggetti nella mappa dovrebbero essere tutti dello stesso tipo.
  - *Segnaletica*: le icone utilizzate dovrebbero essere talmente comprensibili da non rendere necessaria una leggenda.
- *Pragmatica*. Vengono considerati due aspetti:
  - *Utilità*: un buon design dovrebbe tenere in considerazione come, dove e quando l'informazione viene usata.
  - *Contatti e informazioni circa i dati*: la mappa dovrebbe fornire informazioni circa la data in cui è stata fatta e il suo creatore.

Per il fatto che questo tipo di mappe deve fornire a chi la utilizza informazioni correnti circa la sua posizione nell'ambiente, sono state identificate alcune linee guida circa il loro design e il loro posizionamento al fine di aumentarne la capacità di aiutare i processi di orientamento.

- *Posizionamento generale*: in questi anni è stata prestata maggiore attenzione alla valutazione degli aspetti ambientali basati sulla complessità e sulle caratteristiche strutturali. Gli studi inerenti a questi aspetti sottolineano l'importanza di distinguere fra l'orientarsi in ambienti esterni e l'orientarsi in ambienti interni. Le difficoltà determinate dalla terza dimensione negli ambienti interni devono essere maggiormente approfondite.

- *Posizionamento*: una volta che è stato deciso a livello generale di posizionare una mappa del tipo "Tu sei qui", si deve prestare molta attenzione a dove la si installa. Un aspetto importante da considerare è l'uso delle asimmetrie per facilitare l'individuazione della mappa nello spazio. Una parte asimmetrica di un ambiente è facilmente identificabile sulla mappa, così la sua forma, combinata con il simbolo "Tu sei qui" mostrata sulla mappa, fornisce più indizi per la sua localizzazione. In questo modo la localizzazione della mappa è meno ambigua.
- *Corrispondenza*: le mappe "Tu sei qui" dovrebbero permettere di stabilire una corrispondenza fra l'informazione rappresentata e l'informazione immediatamente percettibile. L'auto-localizzazione, per esempio capire dove ci si trova, è un prerequisito per usare la mappa al fine di dove si vuole andare e quale strada prendere. Mentre localizzare la propria posizione all'interno dell'ambiente dovrebbe essere segnalata dal simbolo "Tu sei Qui", molti altri aspetti possono facilitare l'orientamento, tra cui l'*allineamento*, gli *elementi architettonici* e il simbolo "Tu sei qui".
  - *Allineamento*: la mappa "Tu sei qui" dovrebbe essere allineata all'ambiente. Dovrebbe essere orientata con la parte alta che corrisponde a ciò che si trova di fronte a chi la consulta, altrimenti la sua efficacia è nulla.
  - *Elementi architettonici*: le mappe "Tu sei qui" dovrebbero essere disegnate in modo da includere al loro interno elementi architettonici e landmark naturali. Inoltre le caratteristiche della forma del percorso disegnato sulla mappa dovrebbero fare riferimento a quelle del reale percorso che la persona deve seguire, in quanto facilita l'utilizzo della mappa e rinforza sia l'apprendimento che la memorizzazione dell'ambiente. Inoltre, le mappe che indicano le vie di fuga in



- caso di emergenza, vengono solitamente realizzate di forma rettangolare. Spesso però questa forma non coincide con la reale forma dell'ambiente. Se possibile, ciò dovrebbe essere evitato.
- *Il simbolo "Tu sei qui"*: il simbolo risponde a due compiti: primo, localizza la persona all'interno dell'ambiente; secondo, dovrebbe orientare la persona rispetto a ciò che la circonda. La doppia funzione potrebbe essere raggiunta combinando un puntino con una freccia o attraverso un simbolo di forma triangolare. Questi simboli complessi facilitano l'orientamento e permettono di determinare il percorso da seguire verso una determinata direzione. L'allineamento della mappa e l'orientamento dei simboli dovrebbero corrispondere.
  - *Allineamento del testo nella mappa*: il testo nella mappa dovrebbe generalmente poter essere letto senza richiedere a chi la utilizza di girare la testa.
  - *Ridondanza*: la ridondanza è un concetto quantitativamente non ben definito e può avere impatti sia negativi che positivi. Combinare i principi sopra citati può rendere più facile localizzare la propria posizione, orientarsi e determinare il percorso per raggiungere la propria destinazione (per es. uscire da un edificio). D'altra parte, aumentare la ridondanza può condurre ad una performance peggiore se, per esempio, la complessità visiva o cognitiva inibisce l'estrapolare le informazioni dalla mappa.

L'applicazione di tali linee guida (tratte liberamente da "You-Are-Here Maps in emergencies- The danger of getting lost" in *Journal of Spatial Science*, 2006) risulta di "vitale" importanza in casi di emergenza, cioè in quelle situazioni dove l'ambiente deve più che mai supportare la persona. Si deve sempre considerare anche che la presenza di persone anziane nella popolazione è sempre più significativa. In generale nei compiti di orientamento le persone anziane hanno infatti prestazioni peggiori rispetto ai soggetti più giovani, anche se molti anziani padroneggiano molto bene l'aspetto spaziale del quartiere in cui vivono da anni.

---

## INTERSEZIONI

**"Il brivido della sicurezza** Psicopolitica del terrorismo, dello squilibrio ambientale e nucleare"

di Francesco Tullio  
Franco Angeli Edizioni ( 96 pagg., 14.00 euro)

In questo libro l'autore collega il terrorismo al suo significato originario, cioè all'evocazione del terrore, ed esplora l'intreccio della violenza con le istituzioni, con la minaccia nucleare e la crisi ambientale. La sicurezza, secondo la stessa Nato e Unione Europea, va considerata in maniera multidimensionale. Ma gli investimenti sono

ancora condizionati da concezioni tradizionali, rivolte alla difesa da un nemico "altro da sé". Esaminando aspetti psicologici, politici ed economici, viene sottolineato come le radici soggettive del senso di insicurezza e di paura, dell'aggressività, si ripercuotono sulle istituzioni e sulle loro scelte, che a loro volta alimentano un circolo vizioso.

Viene discusso il nesso tra sicurezza umana ed economica e viene evidenziato il ruolo di avidità, brama di potere e controllo, produzione compulsiva, consumismo, dipendenza e conformismo. L'autore esplora la relazione tra vertice e massa nelle situazioni di polarizzazione bellica, e la relazione fra crisi politico-economica, crisi psichica ed attivazione distruttiva quando gli impulsi collettivi e la mente "viscerale" prevalgono su quella razionale.