

Anno 12, numero 41
Giugno 2016
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

Editoriale

pag. 1

Calcio di rigore

pag. 2

Punti di racconta

pag. 4

Modello FOI per una
comunicazione culturale
mirata a rafforzare l'identità
di popolazioni migrate o
nel post-war

pag. 6

I tre articoli di questo numero di PdE fanno riferimento ai progetti speciali sui quali lavora StudioZuliani

Processo decisionale

Il primo articolo *calcio di rigore* prende spunto dall'attualità di Coppa America e Coppa Europa di calcio per presentare attraverso la metafora del calcio di rigore il tema del processo decisionale tra persone con obiettivi divergenti.

EmerGenteMente

Il secondo articolo evidenzia tre componenti psicologiche che dovrebbero essere sempre considerate nell'organizzazione dei punti di raccolta previsti per l'evacuazione degli edifici.

Sicurezza Inclusiva

Il terzo articolo inserito nel progetto Sicurezza Inclusiva affronta e analizza il modello FOI (Fiducia, Orientamento, Identità) nato dall'osservazione della capacità di integrazione da parte di persone appena uscite dalla guerra.

Questionario di miglioramento

Nella Homepage del sito www.studiozuliani.net abbiamo inserito un breve questionario per migliorare ulteriormente il nostro lavoro. Ringraziamo per la collaborazione che vorrà offrirci compilandolo.

PdE

Direttore responsabile

Mauro Zamberlan

Direttore scientifico

Antonio Zuliani

Coordinatore editoriale

Lucia De Antoni

Redazione:

Grazia Rosaria Domenella,

Attilio Pagano, Massimo

Servadio, Dominella

Quagliata, Martina Zuliani.

Buona lettura.

Antonio Zuliani

CALCIO DI RIGORE

DI ANTONIO ZULIANI

Un portiere e un giocatore avversario, l'uno di fronte all'altro per un calcio di rigore sono la metafora dei processi decisionali che si avviano in tutti quando gli obiettivi degli interlocutori sono quanto meno divergenti. Spesso il cervello ricerca soluzioni precostituite che si rivelano illusorie: allora che fare?

Accade di dover prendere delle decisioni che si intrecciano (se non addirittura interferiscono) con le decisioni prese da altri. Spesso tali processi decisionali devono tener conto di un interesse collaborativo comune, come accade ad esempio quando decidiamo di immetterci nel traffico con la nostra automobile. Sappiamo, e questo è diventato un obbligo iscritto nel codice della strada, che dobbiamo mantenere la destra, per evitare spiacevoli scontri frontali con altre automobili.

Altre volte subentrano aspetti meno formali ma altrettanto importanti. Ad esempio se siamo a tavola con qualcuno non infiliamo la nostra forchetta nel suo piatto senza prima essere invitati a farlo o comunque chiederne il consenso.

Vi sono però delle situazioni all'interno delle quali il processo decisionale non solo non è regolato da norme o usanze ma addirittura può confliggere col processo decisionale altrui: allora che fare? Come decidere in modo efficace?



Il calcio di rigore

Un esempio di questo tipo lo troviamo quando il portiere di una squadra di calcio si trova di fronte a un giocatore avversario che sta tirando un calcio di rigore: le decisioni che prenderanno non sono certo di stile collaborativo, visto che il primo vorrà parare il tiro e il secondo segnare il gol.

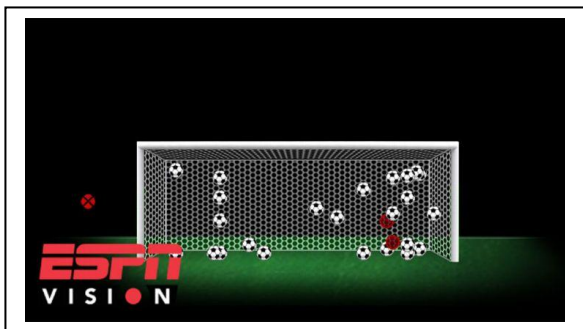
Per affrontare questo tema riprendiamo il famoso racconto di Osvaldo Soriano, un grande scrittore argentino deceduto nel 1997, "Il rigore più lungo del mondo" (1983) che tratteggia proprio la situazione di un portiere, *el gato* Diaz, che deve decidere da che parte lanciarsi per parare un rigore.

Il racconto narra di una squadra, l'Estrella Polar, che giunta alla finale del campionato si trova a pochi secondi dalla fine della partita a vincere due a uno sul Deportivo Belgrano. A questo punto l'arbitro decreta un calcio di rigore per il Deportivo, ma ne nasce una rissa talmente colossale che la partita viene interrotta. La Lega Calcio sancisce che si dovranno giocare ancora venti secondi a partire dal calcio di rigore, e questo avverrà la domenica successiva a porte chiuse. Si troveranno di fronte il capo cannoniere Constante Gauna e il portiere *el Gato* Diaz: se il rigore verrà segnato il Deportivo vincerà il campionato e l'Estrella Polar vedrà sfumare un'occasione unica nella sua storia; non era infatti mai andata oltre il decimo posto.

Soriano ci racconta che durante la settimana presso la sede dell'Estrella "Sul far della sera tornarono in paese, aprirono il

circolo e si misero a giocare a carte. Diaz rimase tutta la sera senza parlare, gettando all'indietro i capelli bianchi e duri finché dopo mangiato si infilò lo stuzzicadenti in bocca e disse: "Costante li tira a destra". "Sempre" disse il presidente della squadra "Ma lui sa che io so" "Allora siamo fottuti" "Sì, ma io so che lui sa" disse *e/ Gato*. "Allora buttati subito a sinistra" disse uno di quelli che erano seduti a tavola. "No. Lui sa che io so che lui sa" disse *e/ Gato* Diaz e si alzò per andare a dormire. (pag. 37)"

Che fare per decidere: affidarsi alla statistica dei rigori tirati da quel giocatore, come spesso proposto dalla grafiche delle partite trasmesse in televisione? Aspettare il tiro per poi lanciarsi? Vediamo come prosegue il racconto.



La domenica successiva i due uomini si trovarono uno contro l'altro "Costante Gauna si avvicinò per sistemare la palla ... aveva tirato tante volte quel rigore – raccontò poi – e lo avrebbe rifatto in ogni momento della sua vita, sveglio o addormentato (pag. 39)"

"Diaz fece un passo in avanti e si buttò sulla destra. Il pallone partì roteando su se stesso verso il centro della porta e Costante Gauna indovinò subito che le gambe del *Gato* Diaz sarebbero riuscite a deviarlo di lato (pag. 49)".

Il portiere ha quindi parato il rigore e la sua squadra ha vinto il campionato, almeno così sembra.

In realtà le cose non stanno così, perché l'arbitro Herminio Silva, preso da un attacco epilettico è stramazzato al suolo e quando si rimette in piedi afferma "che bisognava tirare di nuovo perché lui non era stato presente e il regolamento prescrive che la partita non si possa giocare con arbitro svenuto (pag. 40)".

Successivamente Gauna tirò nuovamente il rigore, questa volta a sinistra e *e/ Gato* Diaz "si buttò nella stessa direzione con eleganza e una sicurezza che non mostrò mai più (pag. 41)."

Questo racconto mette in luce come *e/ Gato* Diaz e Gauna non avevano altra scelta di affidarsi al caso per decidere l'uno da che parte tirare e l'altro da che parte buttarsi per parare, ogni altro ragionamento che chiami in causa anche le abitudini e la statistica diventa vano. Proprio perché ognuno "sa che l'altro sa".

Dal punto di vista del portiere

A conferma di ciò le competenze sulle quali può far affidamento un portiere per poter parare un calcio di rigore sembrano essere:

- Capacità di esplorare il campo visivo in modo dettagliato. Cosa non semplice se consideriamo che battiamo le ciglia 20-30 volte al minuto e che ogni battito dura tra i 300 e i 400 millesecodi; quindi siamo ciechi dai 6 ai 12 secondi al minuto. Fortunatamente il nostro cervello ha la capacità di collegare tra loro i momenti di visione all'interno di un'unica esperienza visiva.
- Capacità di attendere fino all'ultimo prima di tuffarsi: chi si tuffa prima ("battezza l'angolo" come amano dire i telecronisti) ha meno possibilità di parare.
- Capacità di leggere i segnali che il tiratore, inconsapevolmente, manifesta,

come il tipo di rincorsa, il suo posizionamento, ecc.

- Capacità di concentrarsi sul “qui ed ora” riconoscendo il suo grande vantaggio sul tiratore: per tutti è sempre il tiratore che sbaglia il rigore, se poi il portiere intercetta il tiro è un “eroe”.

In conclusione, quando ci si trova a dover prendere una decisione che confligge con il processo decisionale altrui, serve poco affidarsi a strategie anticipatorie nell'illusione di poter prevedere la decisione dell'altro. Anche se i nostri neuroni dopaminergici ci illudono che ciò sia possibile (una delle trappole illusorie del giocatore d'azzardo), sappiamo che le cose non stanno così e possiamo solo affidarci a una lettura del contesto specifico del momento come abbiamo cercato di tratteggiare parlando del corretto atteggiamento del portiere.

Bibliografia

Soriano O., (1983), *Il rigore più lungo del mondo*, in Futbol, Edizioni Einaudi, 2014.

PUNTI DI RACCOLTA

DI ANTONIO ZULIANI E WILMA DALSASO

L'organizzazione di punti di raccolta non sono solo un obbligo legato ai piani di emergenza, ma può diventare strategica per il vissuto psicologico delle persone coinvolte: cosa di non poco conto anche per la reputazione della struttura coinvolta.

Un piano per l'evacuazione dei luoghi di lavoro deve prevedere la presenza di idonee vie di esodo, ovvero le uscite di emergenza che permettono un deflusso delle persone senza ostacoli verso luoghi sicuri e l'individuazione di punti di raccolta delle persone stesse. Tali punti sono individuati da un'apposita cartellonistica.



Tali punti hanno lo scopo di raccogliere le persone in luogo sicuro all'interno del quale

sia possibile anche la verifica che tutte le persone siano uscite dal luogo evacuato. Accanto a questi aspetti organizzativi di rilevante importanza vogliamo segnalare altri tre, altrettanto significativi, di natura prettamente psicologica.

Il senso della ricostruzione

Il primo punto riguarda la gestione del punto di raccolta: esso determina la modalità con la quale le

persone ricostruiscono l'intera esperienza dell'emergenza vissuta. Questo accade perché la nostra memoria non è neutrale e non si limita ad allineare dei fatti tra loro, ma ci fornisce una ricostruzione degli stessi inestricabilmente legata alle emozioni che li hanno accompagnati. Questo fenomeno è conosciuto con il nome di effetto recenza e indica la nostra propensione a richiamare alla memoria le informazioni più fresche, ovvero le ultime che la memoria ha fissato. I lavori condotti da Kahneman hanno dimostrato che il giudizio su un evento non è determinato dal suo picco massimo di intensità (in questo caso la paura per il pericolo vissuto) ma dai suoi ultimi istanti, cioè dall'epilogo dell'evento stesso. Sulla base di questi studi possiamo pensare che se nel punto di raccolta "la fine" dell'evento è accompagnata da una attenta comprensione e gestione delle emozioni dei presenti, la ricostruzione mnemonica che le persone faranno di quanto vissuto ne sarà positivamente influenzata. Questa ricostruzione "positiva" non solo aiuta a determinare uno stato di tranquillità tra i presenti, ma aumenta anche la reputazione di chi si è occupato dell'evacuazione.

Fine del pericolo

Un secondo aspetto emotivo molto importante per le persone evacuate è il loro bisogno di essere informate su che cosa è accaduto e di essere rassicurate di non correre più nessun pericolo. Questo bisogno deve essere soddisfatto nell'immediato possibile, anche se l'emergenza non è ancora terminata, in quanto se gli evacuati non ottengono alcuna notizia riguardo l'evento possono essere travolti da sentimenti negativi che provocano ansia, preoccupazione, paura, ecc. È dunque necessario fornire informazioni dell'evento, anche parziali e in aggiornamento, di modo che le persone evacuate si sentano al sicuro e in buone mani. Questo dato è emerso chiaramente dalla ricerca che abbiamo condotto per il comune di Venezia sulla percezione dei rischi dei

cittadini che abitavano nella zona industriale di Marghera nel 2009 (la ricerca è scaricabile dall'area "ricerca" del sito www.studiozuliani.net).

Informazione sulle persone care

Il terzo aspetto riguarda il bisogno di ricevere informazioni sul destino delle persone conosciute coinvolte nell'evacuazione. Questo bisogno di ricevere informazioni aumenta nei riguardi di persone affettivamente legate al richiedente. Sappiamo infatti che la mancanza di un'informazione su questo aspetto può spingere le persone non solo ad essere molto agitate, ma a rientrare nella scena per cercare le persone di cui si sono perse le notizie.

Questo terzo aspetto può essere attuato e controllato grazie all'organizzazione degli addetti alle emergenze (o chi per essi) attraverso un coordinamento tra i diversi punti di raccolta: una comunicazione efficace e continua tra i diversi operatori nei luoghi di raccolta può facilitare e migliorare la diffusione di informazioni relative ai cari.

Bibliografia

- Atkinson, R. C., Shiffrin, R. M. (1968). *Human memory: A proposal system and its control processes*. In K. W. S. a. J. T. Spence (Ed.), *The psychology of learning and motivation* (Vol. 8). London: Academic Press.
- Kahnman D., (2012), *Pensieri Lenti e Veloci*, Mondadori, Milano, 2012

MODELLO FOI PER UNA COMUNICAZIONE CULTURALE MIRATA A RAFFORZARE L'IDENTITÀ DI POPOLAZIONI MIGRATE O NEL POST- WAR (APPENA USCITE DA UN LUNGO PERIODO DI GUERRA)

DI ELENA CROCI

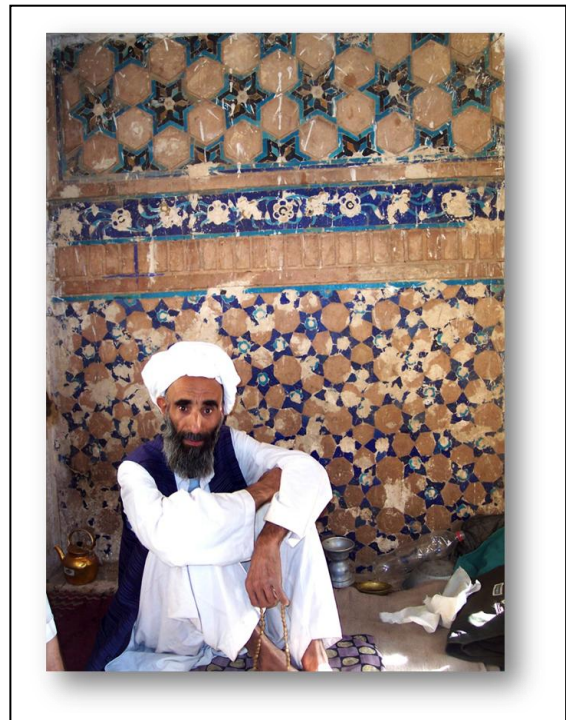
Il modello FOI (Fiducia, Orientamento, Identità) nasce dall'analisi della capacità di integrazione di persone uscite da conflitti bellici. La comunicazione culturale, attraverso questo modello, è un processo che analizza il contesto, seleziona e raccoglie gli elementi e gli aspetti culturali ritenuti sostanziali e strategici per rafforzare l'identità. Il modello può essere adeguatamente utilizzato anche per affrontare il tema attuale della migrazione. Comprendere i bisogni di queste persone sia migrate che reduci da guerre può essere uno stimolo valido per una migliore integrazione.

Il modello FOI è nato dopo l'osservazione durata qualche anno della capacità di integrazione da parte di persone (nella maggior parte donne e bambini) appena uscite dalla guerra.

Nello specifico si parla di periodo di transizione, di "peacekeeping", un momento dove non si sa ancora bene se e quando la pace ritornerà in maniera stabile. Gli abitanti, al presente senza una vera sicurezza per il futuro, "accennano" alla fiducia, riprendono la loro vita quotidiana, sempre e comunque con un velo di paura per il futuro. FOI sta per fiducia, orientamento, identità – seguendo esattamente l'ordine indicato che a mio avviso consente un riavvicinamento sia emotivo che geografico che di tipo sociologico-identitario.

La modalità di osservazione "geografica" è concentrica e inizialmente avviene da una prospettiva ampia per poi restringersi a una piccola realtà; l'osservatore ha semplicemente il compito di identificare quali siano le principali unicità di quell'area. Peculiarità tipo "abitudini della vita quotidiana", modalità di scambio che si ripetono, e, soprattutto unicità di tipo artistico-culturali. E' molto interessante capire come le abitudini relazionali nei confronti di un bene culturale siano assolutamente distaccate dalla conoscenza stessa del bene. Il legame tra un qualcosa che c'è sempre

stato e le persone che abitano e vivono nella stretta prossimità di quel sito è di grande dipendenza, ovvero il bene culturale, il monumento che li affianca diventa parte del loro mondo, del loro orientamento e parte della loro idea di identità.



Il guardiano

Un esempio molto calzante è quando nel 2005 ad Herat, Afghanistan incontrai un uomo che stava sempre seduto davanti alla porta di un mausoleo oramai in

decadimento. La sua vita era scandita dalla "custodia di questo luogo", e quando riuscii ad approcciarlo capii che nessuno lo pagava da tempo, lui aveva le chiavi per aprire questo luogo e chiedendo della storia di questo luogo l'unica cosa che fu in grado di rispondermi in un buon inglese era : "oh, it's very very old!".

Questo è solo un esempio per evidenziare quanto la relazione tra individuo, spazio e cose nello spazio a vista d'occhio, possano essere oggi degli elementi di grande aiuto per una ricostruzione/recupero di un'identità che o è andata perduta a causa di una guerra o proprio non è mai avvenuta perché il luogo dove ci si trovava non aveva grandi "unicità" (penso alle banlieues parigine e belghe).

Il senso di fiducia nasce dalle persone e dalle cose che ci circondano; ma se ciò che mi circonda non è comunicato, intermediato da figure a me vicine, è come se non esistesse. Paradossalmente il guardiano afgano ha avuto una funzione molto importante; è stato il collante tra il mausoleo, una sua identità riconosciuta e la popolazione.

Inutile dirlo ma ciò che è avvenuto a Palmyra e il clamore partito dalla popolazione siriana in primis è molto vicino a quanto sopra descritto.

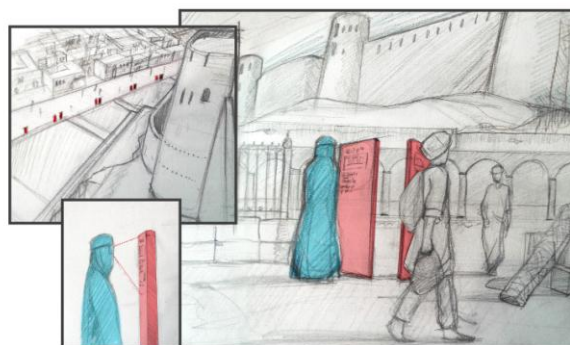
L'orientamento geografico e il ruolo dello spazio prossemico diventano fondamentali per la capacità di discernere ciò che rappresenta un elemento "amico" e ciò che viene percepito come "sconosciuto" o "minaccia". Edward Hall, l'antropologo che ha coniato il termine prossemica, definisce questa disciplina *"lo studio di come l'uomo struttura inconsciamente i microspazi – le distanze tra gli uomini mentre conducono le transazioni quotidiane, l'organizzazione dello spazio nella propria casa e negli altri edifici e infine la struttura delle sue città."*

Capire dunque dove sta un confine, dove finisce il mio spazio d'azione (e i confini della mia Nazione) sono assunti di estrema importanza per potere interfacciarsi in modalità inizialmente "prudente" per poi

guadagnare e allargare il proprio limite. Avere una consapevolezza geografica, una relazione di fiducia con il territorio aiuta a rafforzare la propria identità; da qui l'importanza di "raccontare", dare voce a elementi storico-culturali e architettonici entro un certo perimetro.

Un progetto in terra afgana prevedeva il posizionamento di pannelli con spiegazioni per lo più "raffigurate" dell'interno di uno dei più importanti monumenti di Herat – chiuso alla popolazione per motivi di sicurezza. Tale fortezza si erge al centro della città e ai suoi fianchi si trovano le vie principali che portano al mercato.

Dopo un'accurata osservazione delle abitudini della popolazione si è proposto un progetto specifico per le donne solitamente accompagnate dai loro figli; i pannelli sopra citati avevano una visuale ad "altezza burqua" ovvero erano stati situati e ideati per essere molto leggibili e chiari anche attraverso il burqua.



Schizzo per progetto "apprendere attraverso il burqua"

Elementi "facoltativi" all'interno del percorso abitudinario della maggior parte delle persone. L'idea era quella che dopo qualche passaggio senza prestare attenzione al nuovo elemento per diffidenza oggettiva, piano piano le donne si sarebbero accorte dell'elemento non ostile all'interno del loro spazio. E così è stato. La conoscenza accorcia le distanze e le donne hanno un grande ruolo perché sono le prime a potere trasmettere questi concetti ai loro figli.

Tanti sono stati i progetti applicati in una terra appena uscita da una guerra trentennale con un'incidenza di media di vita che non superava i 45/50 anni. I risultati sono stati stupefacenti e hanno provato quanto la completa cancellazione della memoria storica sia un danno quasi irreparabile ma d'altra parte si è visto anche quanto l'essere umano, avendo bisogno di punti di riferimento, sia poi naturalmente portato a ricostruire una propria memoria attraverso gli elementi che lo circondano. Per questo insisto sul fatto che la comunicazione culturale possa giocare un ruolo primario per una riorganizzazione dell'identità di un individuo che per vari motivi ha cambiato Nazione o è reduce da un lungo periodo di distruzioni.

Applicare il modello FOI sul territorio di accoglienza di queste persone vuole dire fare prima un lavoro di raccolta dati per potere bene individuare la lingua e la provenienza geografica facendo poi una distinzione tra coloro che già abitano il territorio e coloro che sono appena arrivati. Un cambiamento così radicale – Paese, lingua, abitudini, tradizioni, porta sicuramente a uno smarrimento interiore che la maggior parte delle volte è poi compensato dal fatto di essere riusciti ad arrivare sani e salvi a destinazione. Il senso di disorientamento sopraggiunge poi dopo ed è questa la fase migliore per iniziare un percorso di ricomposizione partendo dal capire se queste persone andranno a ricongiungersi a parenti o amici che già abitano tale territorio.

Questo primo passo è molto importante in quanto, ad esempio, dall'ultimo rapporto dell'Orim sull'immigrazione straniera in Lombardia si sottolinea quanto l'associazionismo (siti Internet o pagine Facebook) sia in trasformazione grazie anche alla tecnologia e fortemente presente per quasi tutte le etnie. Questo dato ci indica quanto, come detto, l'identità collettiva sia la prima ricerca verso cui si tende per potersi dare poi un orientamento sul dove ci si trova. Un mio suggerimento è sicuramente quello

di prendere contatto con tali associazioni per poi proporre attivamente degli scambi visivi, che possono essere banalmente dal portarli a “vedere” e non “guardare” le principali unicità (monumenti; costruzioni, parchi, ecc.) a una mostra sulle reciproche tradizioni. Il linguaggio utilizzato per questi scambi dovrà sicuramente essere bilingue e molto molto semplificato.

Inoltre, un viaggio fino ai confini o alla parte abitata della città consoliderebbe l'orientamento individuale soggettivo. Va sottolineato che l'apprendimento della lingua del nuovo Paese è di primaria e fondamentale importanza per una corretta integrazione. Sono veramente molte e semplici le iniziative e le cose che si possono fare per dare un senso di fiducia a persone appena arrivate – seguendo questo modello sicuramente si aggiungerebbe un po' di positività a questo primo senso di completa perdita. Senza dubbio è un percorso lungo e da sperimentare ma, per quanto visto in ambito medio orientale, la fiducia nasce se stimolata da elementi esterni; una persona più motivata all'integrazione è una persona che non nasconde più la propria curiosità per ciò che lo circonda; al contrario tende a un futuro fatto anche di scambi interculturali.

Le Istituzioni Internazionali culturali, quando parlano di restituzione di monumenti distrutti durante la guerra, affermano che ricostruendoli si possa restituire alla popolazione una memoria andata perduta. Vero, ma non per tutti i casi. Verissimo per il ponte di Mostar che oggi rappresenta un simbolo e un monito per la popolazione serba. Ma il discorso non vale per molti monumenti antichissimi perduti che oggi richiederebbero l'interesse attivo della collettività che racchiude un senso di memoria storica e vive quel luogo da anni. Molte poche volte sono stati interpellati i locali per chiedere loro se e come avrebbero voluto un make-up del simbolo andato distrutto. Se la ricostruzione non avviene anche dal basso c'è il rischio che il nuovo monumento riproposto, non venga riconosciuto e anzi, si crei una distanza tra questo e la popolazione che non lo

considererà più come parte della sua memoria collettiva, ma come qualcosa costruito da stranieri.



L'artista giapponese Hiro Yamagata presenta il suo ambizioso progetto per la ricostruzione del Buddha centrale a Bamiyan

La comunicazione culturale, attraverso il modello FOI è un processo che analizza il contesto, seleziona e raccoglie quegli elementi culturali ritenuti sostanziali e strategici per il raggiungimento di un obiettivo che mira a rafforzare l'identità. Inoltre, oggi, per fare una buona analisi, non si possono solo considerare "le cose concrete", occorre anche tenere conto di una metacomunicazione che passa tra ciò che si ascolta e ciò che si riporta. Una modalità di interazione che si pone anche in modo non verbale ma che tenta di instaurare una relazione reciproca di fiducia e rispetto. Si partecipa a un sentimento comune perché coloro che hanno perso molto possano oggi percepirsi anche attraverso un'identità un po' stemperata, ma pur sempre rappresentante di un orgoglio per una storia così antica.

Bibliografia

Hall T. Edward, *La dimensione nascosta, che cosa è la prossemica*, ed. Bompiani, 1968.

Eupolis Lombardia, *L'immigrazione straniera in Lombardia, quindicesima indagine regionale rapporto 2015*, a cura di Gian Carlo Blangiardo, osservatorio Regionale per l'integrazione e la multietnicità.

Croci, E. *Affari di tempo, Comunicazione Culturale per una nuova ricetta di felicità*, ed. Lupetti, 2013.

Elena Croci – www.comunicazioneculturale.it