

Anno 14, numero 49
Giugno 2018
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

ISSN 2531-4157

PdE

Direttore responsabile
Mauro Zamberlan

Direttore scientifico
Antonio Zuliani

Coordinatore editoriale
Lucia De Antoni

Redazione:

Teresa Cammara, Wilma
Dalsaso, Rosaria Grazia
Domenella, Elisabetta Mu-
lone, Attilio Pagano, Mas-
simo Servadio, Dominella
Quagliata, Pietro Iacono
Quarantino, Martina Zulia-
ni.

In questo numero

Strategie comunicative in emergenza

di Antonio Zuliani e Wilma Dalsaso

Alcune indicazioni psicologiche per rendere più efficace la pianifica-
zione della comunicazione in situazioni di emergenza.

pag. 2

Gli aspetti psicologici alla base degli incidenti automobilistici

di Pietro Iacono Quarantino

Gli incidenti stradali rimangono un grave problema sociale e per la si-
curezza sul lavoro (incidenti in itinere). Accrescere la cultura su questo
tema appare indispensabile.

pag. 5

La percezione della sicurezza nelle diverse culture

di Martina Zuliani

Riflessioni sul campo su come persone di diverse culture vivono l'idea
di sicurezza e di pericolo. Un ragionamento utile anche per chi si oc-
cupa di sicurezza sul lavoro.

pag. 8

PdE continua la sua funzione di stimolo alla riflessione sui contributi che la ricerca psicologica fornisce ai temi della sicurezza sul lavoro e della gestione dell'emergenza.

StudioZuliani è il "braccio operativo" che traduce queste ricerche in azioni a supporto di enti e aziende interessate.

Antonio Zuliani

STRATEGIE COMUNICATIVE IN EMERGENZA

di Antonio Zuliani e Wilma Dalsaso

Attivare un canale di comunicazione efficace in caso di emergenza rappresenta uno degli obiettivi primari per chi progetta un piano di emergenza o si trova a gestirlo. Per farlo nel modo migliore riteniamo sia utile lavorare in modo congiunto e integrato con tutte le professionalità che possono contribuire a rendere il più efficace possibile lo strumento comunicativo.

La psicologia è in grado di fornire alcune indicazioni che vogliamo qui riassumere brevemente.

Le folle non sono tutte uguali

L'obiettivo di ogni comunicazione è che sia efficiente ed efficace, per questo motivo è di fondamentale importanza avere le idee chiare circa le caratteristiche delle persone alle quali ci si rivolge. In più, trattandosi di comunicazione in condizioni di emergenza è plausibile che la stessa debba rivolgersi contemporaneamente a un numero considerevole di persone: in altri termini, è una comunicazione rivolta a una folla.

Quando si parla di folla scontiamo dei ritardi culturali importanti che ci spingono a considerare la stessa, sulla scia degli scritti di Sighele (1891) e di Le Bon (1895), come una massa informe, incontrollabile e facile preda delle proprie emozioni, se non addirittura guidata da una leadership malevola. La ricerca scientifica ha evidenziato come, invece, le cose siano molto diverse, per cui oggi non possiamo più parlare di "folla", bensì occorre introdurre il concetto di "folle". Ogni qualvolta le persone si riuniscono lo fanno per un motivo e per uno scopo condiviso ed è molto importante riuscire a comprendere le norme e i valori di quel determinato gruppo (pensiamo ad esempio ai tifosi di calcio), le motivazioni che lo hanno spinto a riunirsi in quel luogo (pensiamo alle stesse persone che si riuniscono per un concerto

rock oppure per partecipare a una funzione religiosa) e le modalità attraverso le quali le persone hanno creato quella specifica folla. Una volta comprese queste caratteristiche è possibile progettare un linguaggio comunicativo più adatto, che comunque tenga sempre presente che le informazioni di emergenza devono essere commisurate a come i destinatari percepiscono, in quel momento, la presenza di un determinato rischio.

Fornire informazioni nel contesto di un evento sportivo o musicale ad esempio è diverso che comunicare alle stesse persone riunite su un aereo, perché, nel primo caso, la persona potrebbe non essere disponibile e disposta a sentirsi dire che l'evento è pericoloso, in quanto questo contrasta con le sue attese, che sono quelle di divertimento. A dimostrazione, gli studi mostrano come la memoria selezioni le informazioni sulla base della rilevanza loro attribuita: quindi, lo spettatore, se arriva con l'idea di partecipare a un evento piacevole, con tutta probabilità faticherà a memorizzare informazioni contrastanti con questa idea.

Conoscere le caratteristiche della folla permette, utilizzando il linguaggio della stessa e i suoi stessi punti di identità culturale, anche di presentare notizie. Come osservano Van Bavel e Pereira (2018), che chiamano questo fenomeno "credenza basata sull'identità", la disponibilità a credere alle notizie è in massima parte determinata dall'identità e dal senso di appartenenza, e risultano invece meno importanti l'accuratezza, la credibilità delle fonti e la professionalità di chi comunica.

Lavorare su una comunicazione rivolta a uno specifico gruppo diventa uno strumento utile, dato che, nelle situazioni di emergenza, le persone accettano ancor più di assecondare le azioni della maggioranza con il fine di non disperdere la coesione del proprio gruppo.

po (Van Vugt, De Cremer 1999). Anche perché, contrariamente a quanto troppo spesso pensato, in una situazione di emergenza nasce un'identità condivisa fra i presenti che può favorire i comportamenti pro-sociali e ostacolare quelli dettati dal panico (Drury e altri 2009). Comparire frequentemente, ad esempio, il tentativo di preservare o di ristabilire le relazioni personali più significative che si traducono nella ricerca, anche spaziale, verso le persone o i luoghi più familiari.

Utilizzare fonti già note

Visti i buoni motivi per conoscere la folla che si ha davanti, occorre anche ricordare come di fronte a un evento ignoto, com'è quello relativo a un'emergenza, le persone abbiano bisogno di comprenderne la natura, la pericolosità soggettiva e la possibilità di mettere in atto azioni protettive efficaci. Se fornire informazioni è l'obiettivo principale in queste circostanze, occorre prestare attenzione agli strumenti utilizzati e ai messaggi forniti. In questo senso è doveroso ricordare che, di fronte a una qualsiasi comunicazione, anche di eventi nuovi, le persone tendono a utilizzare i canali che già conoscono per capire che cosa sta accadendo e decidere cosa fare.

Intervenire attraverso questi canali noti per diffondere informazioni di emergenza, da attivare nel più breve tempo possibile, possiede una duplice efficacia: presentarsi come persona servizievole, informata e che sta dalla parte delle persone coinvolte. In secondo luogo si dimostra di conoscere l'origine del problema e perciò di averne il controllo (Naquin, 2004).

Quanto detto suggerisce due strategie fondamentali: di far transitare le informazioni di emergenza attraverso canali già in uso per altri scopi e di utilizzare comunicazioni il più possibile proattive.

In ogni ambiente adibito all'accoglienza delle persone vi sono delle fonti di informazioni già presenti: si va dai maxischermi, alle televisioni utilizzate per i messaggi pubblicitari, ai tabelloni a messaggio variabile. Tutte fonti di informazione che le persone presenti già conoscono e utilizzano e, anche se impiega-

te per altri scopi, possono diventare potenti mezzi di comunicazione di emergenza. Ma per fare ciò, è importante che le persone possano leggere e vedere su queste fonti delle informazioni utili per la loro sicurezza, possibilmente scritte e rappresentate in modo positivo.

In altre parole, una fonte informativa che invia segnali inquietanti non sarà "registrata" dalle persone come utile in caso di emergenza rispetto a un'altra che presenta in modo positivo e proattivo le stesse informazioni. Siamo "tarati" per le buone notizie, e un po' meno per quelle cattive. Per fare un esempio: è diverso scrivere "attento ai tuoi bagagli perché te li possono rubare" o scrivere "sei tu il miglior custode dei tuoi bagagli".

L'aspetto rilevante è che ci sono prove convincenti che vi siano delle basi neurali che facilitano l'incorporazione delle buone notizie. Si tratterebbe del giro frontale inferiore (IFG) che correggerebbe gli errori di stima utilizzando maggiormente le informazioni positive, rispetto a quelle negative (Sharot e altri, 2012).

L'utilizzo preferito e prevalente di fonti note è confermato anche da uno studio di Qiu e altri (2017), dal quale si evince che la difficoltà a gestire le troppe informazioni che ci giungono e la conseguente limitata attenzione che possiamo dedicare loro, ci spinge a credere come attendibili quelle provenienti dalla fonte già nota e considerata credibile.

Per quanto riguarda la loro collocazione, si pensi ad esempio a uno schermo, la posizione migliore è quella vicino alle vie di deflusso. Da quanto detto fino a ora, nella misura in cui saranno utilizzati per avere informazioni correnti relative all'evento, per vedere cosa sta accadendo in un altro punto, saranno anche in grado di risultare utili velocemente e automaticamente per fornire le informazioni di emergenza.

Un ulteriore canale comunicativo può essere quello delle applicazioni per smartphone. Sembra superfluo predisporre applicazioni dedicate all'emergenza, perché in queste circostanze le capacità cognitive si impoveriscono e si tende a privilegiare strumenti e mezzi già conosciuti. Ecco allora che le persone rischiano di non ricordare di avere applicazioni specifiche per l'emergenza.

Sembra più indicato accludere le istruzioni di emergenza ad applicazioni già utilizzate per altri scopi, come quelle predisposte per molti concerti o per dare indicazioni turistiche. In questo modo sarà favorito il loro utilizzo.

Comprendere e assecondare le azioni di self-help

In caso di emergenza, l'aspetto più importante non è quello di invitare le persone alla calma (cosa che corrisponde più al desiderio di chi gestisce l'evento piuttosto che alla reale possibilità che ciò avvenga in una situazione di paura) quanto piuttosto fornire solidi punti di riferimento come guida corretta ai comportamenti da assumere.

Ma la cosa più importante è quella di comprendere che le persone coinvolte si attivano direttamente per cercare un senso a ciò che sta accadendo e una soluzione ai problemi che si trovano di fronte.

Infatti, quasi tutte le persone, di fronte a ogni situazione che crea loro un disagio o una sofferenza, hanno imparato a mettere in campo delle strategie atte a farvi fronte (strategie di self-help), ed è quindi normale che cerchino di utilizzarle anche nelle circostanze di emergenza.

Conoscere i comportamenti spontanei derivanti dalle strategie di self-help diviene di fondamentale importanza per prepararsi a gestire un'emergenza.

Infatti, quando viene compreso come le persone potrebbero reagire a un'emergenza, si cerca di predisporre un sistema di gestione che ne tenga conto, anche attraverso, utilizzando una felice espressione di Thaler e Sunstein (2008), "un'architettura delle scelte".

Non si tratta di cercare di condizionare le persone a compiere azioni pianificate da chi costruisce un piano di emergenza, ma di conoscere le azioni che le stesse metterebbero in atto e di individuare strategie organizzative e comunicative che ne rinforzino l'efficacia positiva se sono nella giusta direzione e di individuare misure correttive se invece inidonee.

Inoltre, aumenta il loro senso di autoefficacia e la disponibilità a collaborare con chi ha

l'onere di guidare la situazione, perché viene vissuto come un "alleato".

In questa direzione occorre ricordare come ogni tentativo, seppur animato dalle migliori intenzioni, di mostrare ad altre persone che i loro comportamenti non sono idonei non dovrebbero mai partire dal mostrare che sono in errore. Le conseguenze più probabili di una simile condotta sono quelle di attivare un atteggiamento di difesa, poiché, come scrive Brown (1963), sappiamo "quanto fortemente le persone siano resistenti ai messaggi che non si adattano alla loro personale visione del mondo e alle loro circostanze obiettive, e come cerchino deliberatamente (anche inconsciamente) quelle idee che si accordano alla loro" (p. 309).

Bibliografia

- Brown J.A.C. (1963). *Techniques of Persuasion: From Propaganda to Brainwashing*, Penguin Books, New York.
- Drury J., Cocking C. & Reicher S. (2009). Everyone for Themselves? A Comparative study of crowd solidarity among emergency survivors, *British Journal of Social Psychology*, 48, 487-506.
- Drury J., Cocking C. & Reicher S. (2009). Cooperation versus competition in a maxi emergency evacuation: a new laboratory simulation and a new theoretical model, *Behavior Research Methods*, 41, 937-970.
- Le Bon G. (1895). *Psicologia delle folle*. Tea, Milano, 2004.
- Naquin C.R. & Kurtzberg T.R. (2004). Human reactions to technological failure: how accidents rooted in technology vs. human error influence judgments of organisational accountability. *Organisational Behaviour and Human Decision Processes*, 93, 129-141
- Qiu X., Oliveira D. F. M., Shirazi A. S., Flammini A. & Menczer F. (2017). Limited individual attention and online virality of low-quality information, *Nature Human*, 1.
- Sharot T., Kanai R., Maston D., Korn C. W., Rees G. & Dolan R. J. (2012). Selectively Altering Belief Formation in the Human Brain, *Proceeding of the National Academy of Sciences*, 109(42), 17058-17062.
- Sighele S. (1891). *La folla delinquente*, Bocca, Torino.

Van Bavel J. J. & Pereira R. (2018). The partisan brain: an identity-based model of political belief, *Trends in Cognitive Sciences*, 22, 213-224.

Van Vugt M., De Cremer D. (1999), Leadership in social dilemmas: the effects of group identification on collective actions to provide public goods, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol 76, pp. 587-599.

Thaler R.H. & Sunstein C.R. (2008). *La spinta gentile*, Feltrinelli, Milano, 2014.

Zuliani A. (2017). *Azione e Reazioni nell'emergenza*, EPC Editore, Roma.

GLI ASPETTI PSICOLOGICI ALLA BASE DEGLI INCIDENTI AUTOMOBILISTICI

di Pietro Iacono Quarantino

Nel 2016, secondo l'ISTAT, in Italia si sono verificati 175.791 incidenti stradali, che hanno provocato quasi 249.175 feriti e oltre 3.283 vittime.

Gli incidenti stradali sono un problema anche per la sicurezza dei lavoratori. Nel 2016 (dati INAIL), 20.903 incidenti in occasione di lavoro (su un totale di oltre 540.000) sono accaduti con il coinvolgimento di un mezzo di trasporto. A questi, bisogna aggiungere 72.041 incidenti in itinere con mezzo di trasporto (su un totale di oltre 98.000 incidenti in itinere). Gli incidenti stradali in occasione di lavoro e in itinere rappresentano uno degli aspetti sui quali è più difficile intervenire per migliorare le condizioni di sicurezza dei lavoratori, perché si tratta di situazioni che difficilmente possono essere affrontate con procedure standardizzate o con efficaci sistemi di architettura delle scelte. Il 90% degli incidenti stradali, infatti, è causato da un errore umano.

È molto probabile che entro pochi anni la guida dei mezzi di trasporto sarà delegata a sistemi di intelligenza artificiale e il problema passerà nelle mani di coloro che progettano questi sistemi. Nell'attesa che ciò avvenga, dobbiamo però chiederci cosa possiamo fare

per ridurre l'incidenza di un fenomeno che ha costi sociali enormi.

Una delle cose che possiamo fare è cercare di avere una migliore comprensione degli aspetti psicologici alla base degli errori umani che causano gli incidenti, in modo da poter progettare azioni formative volte a modificare i comportamenti e gli atteggiamenti dei conduttori di mezzi di trasporto nelle situazioni potenzialmente critiche. Un altro aspetto da tenere in considerazione è l'interazione con i sistemi informativi di bordo e quelli di assistenza alla guida, che si stanno diffondendo sempre di più negli ultimi anni.

Non l'ho visto. Non me l'aspettavo

Percezione, attenzione, creazione di aspettative, valutazioni cognitive, stanchezza, noia, distrazione, prudenza e consumo di alcool o altre sostanze sono le principali cause umane degli incidenti stradali.

Nei casi di incidenti con il coinvolgimento di altri veicoli, generalmente è possibile riscontrare errori dovuti a una non adeguata allocazione dell'attenzione o ad aspettative erra-

te relative al comportamento degli altri conducenti.

Spesso, nel caso di tamponamenti, il guidatore riferisce che non si aspettava che la macchina davanti frenasse. In questo caso, l'errore è quindi quello di aver elaborato aspettative errate. Recentemente mi è capitato di assistere a un tamponamento accaduto a un semaforo, causato dalla mancanza di prontezza di un automobilista a reagire alla frenata improvvisa dell'auto che lo precedeva, avvenuta poco dopo che scattasse il verde. In quel caso, probabilmente, lo script del *tamponatore* escludeva che, dopo il verde, l'auto che lo precedeva potesse fermarsi. Nel caso, invece, di collisioni con altri veicoli o pedoni, dovute al non rispetto dei segnali di precedenza o negli incroci, i conducenti spesso riportano di non aver visto arrivare l'altro veicolo o non aver notato il pedone. L'errore appare quindi riconducibile alla percezione o all'allocazione dell'attenzione. In questo genere di incidenti, una situazione critica risulta essere la svolta a destra quando ci si immette in una strada principale. In questa situazione, infatti, il guidatore tende a focalizzare l'attenzione alla propria sinistra, da dove proviene il traffico principale, e rischia di non notare un pedone che sta attraversando la strada alla sua destra o un'altra vettura che sta uscendo da un parcheggio in prossimità dell'incrocio. La presenza di attraversamenti pedonali ben segnalati, infatti, mitiga il rischio di incidenti nelle situazioni di svolta a destra, perché spinge gli automobilisti a prestare attenzione in entrambe le direzioni. Questo esempio può essere ricondotto alle situazioni in cui un'efficace architettura delle scelte da parte degli enti responsabili del traffico può incidere significativamente sul numero di incidenti.

Gli atteggiamenti alla guida

In generale, gli incroci rappresentano un compito impegnativo per l'allocazione dell'attenzione dei conducenti, che deve essere divisa tra diversi possibili rischi: i tempi dei semafori, vetture che provengono da direzioni opposte, pedoni che attraversano la strada,

ciclisti che procedono a velocità differenti, ecc.

Oltre all'attenzione, però, gioca un ruolo fondamentale l'atteggiamento più o meno prudente dei guidatori. Le ricerche dimostrano, infatti, che i guidatori più anziani commettono meno incidenti agli incroci proprio perché, essendo consapevoli della minore prontezza dei loro riflessi, tendono ad assumere atteggiamenti fortemente improntati alla prudenza e sono disposti ad aspettare più a lungo il momento in cui il traffico diminuisce, rendendo più semplice l'attraversamento dell'incrocio. I giovani invece tendono ad avere da un lato una minore percezione del pericolo, dall'altro invece lo ricercano attivamente, così come capita agli adulti che presentano un continuo bisogno di stimoli (i cosiddetti *sensation seeker*, i ricercatori di emozioni). La categoria dei neopatentati è, infatti, quella più soggetta a incidenti, che però diminuiscono quando i giovani guidano con accanto un genitore.

La presenza di altri passeggeri è un aspetto interessante: combinata con l'età (in termini di esperienza di guida) e con il genere dei conducenti, risulta essere un fattore che influenza, abbassandola, la velocità media tenuta in situazioni di traffico complesse, ad esempio incroci o strade che diventano progressivamente più strette. Questo effetto però ha luogo soltanto quando il limite massimo di velocità è di 50 Km/h e sparisce nelle situazioni in cui il limite è di 30 Km/h.

L'effetto della noia e della stanchezza

Gli incidenti senza collisioni di altri veicoli, che tendono ad accadere in strade extra urbane, sono spesso caratterizzati da errate valutazioni cognitive, di solito relativamente alla velocità eccessiva rispetto alla tipologia della strada o alle condizioni del manto stradale. Anche in questo caso, però, entra in gioco un altro fattore: la guida extraurbana spesso implica che si percorrano lunghi tratti autostradali, la cui monotonia provoca sonnolenza e una maggiore percezione del senso di stanchezza, che è alla base di una buona parte degli incidenti stradali. Molte auto moderne sono, infatti, dotate di sistemi per monitorare

il grado di concentrazione del conducente e avvisarlo quando rilevano un calo di attenzione, l'assenza della distanza di sicurezza dalla vettura che precede o l'abbandono della corsia di marcia.

D'altro canto, la presenza di questi dispositivi può essere percepita come un fastidio (molti automobilisti li disabilitano proprio per questo motivo) o avere effetti controproducenti: coloro che guidano veicoli con un sistema di assistenza attivo hanno bisogno di più tempo e più assistenza per percepire e comprendere appieno la complessità di una situazione di traffico e per acquisire un grado di consapevolezza e controllo paragonabile a quello di chi guida un'auto tradizionale.

Per questa tipologia di incidenti, quindi, una possibile soluzione è quella di sviluppare cruscotti in grado di mantenere un buon livello di interattività con il conducente, senza però distrarlo con una quantità eccessiva di informazioni.

La tentazione di usare lo smartphone mentre si guida

La noia è anche uno dei motivi che ci spinge a consultare il nostro smartphone, per accedere a una app, leggere o inviare messaggi sms o whatsapp oppure per effettuare una o più telefonate.

L'uso dello smartphone ha un impatto enorme: scrivere un messaggio o anche soltanto dare una lettura veloce aumenta di sei volte il rischio di causare o di essere coinvolti in un incidente.

Sorprendentemente, invece, parlare al telefono (a condizione che si utilizzi un sistema di comunicazione che non impegna l'uso delle mani) riduce il rischio di incidenti: generalmente, chi telefona mentre guida tende a mantenere una velocità più bassa e a stare più attento, anche perché chi parla al telefono tende a guardare fisso davanti a sé (il cosiddetto *effetto cannocchiale*), ossia nella direzione da cui è più probabile che provenga un eventuale pericolo. Chi parla al telefono, però, proprio a causa dell'effetto cannocchiale, deve stare attento a eventuali pedoni nel caso di svolte a destra o a sinistra.

L'alcool

Infine, concludiamo questa rassegna con uno dei fattori più importanti: il consumo di alcool aumenta la probabilità di una collisione fino a 70 volte, nel caso in cui il valore di alcool nel sangue raggiunga l'1,6 g/litro (il limite in Italia e nella maggior parte dei paesi è di 0,5 g/litro).

Un aspetto interessante dell'influenza del consumo di alcool è che la quantità assunta influenza diversamente le persone, a seconda della loro maggiore o minore abitudine a bere: i bevitori occasionali devono stare ben attenti a non superare il valore di 0,5/0,8 g/litro, mentre i bevitori abituali raggiungono lo stesso livello di incapacità a guidare a 1,6 g/litro e i bevitori affetti da dipendenza a 2 g/litro.

Ovviamente, queste considerazioni non devono essere in alcun caso addotte come scuse per modificare il limite oltre il quale deve essere assolutamente proibito guidare.

Bibliografia

- Anne Goralzik, Mark Vollrath, *The effects of road, driver, and passenger presence on drivers' choice of speed: a driving simulator study*, Transportation Research Procedia, Volume 25, 2017.
- Juela Kazazi, Susann Winkler, Mark Vollrath, *The influence of attention allocation and age on intersection accidents*, Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour, Volume 43, 2016.
- Tobias Vogelpohl, Matthias Kühn, Thomas Hummel, Tina Gehlert, Mark Vollrath, *Transitioning to manual driving requires additional time after automation deactivation*, Transportation Research Part F: Traffic Psychology and Behaviour, Volume 55, 2018.
- Mark Vollrath, Josefine Fischer, *When does alcohol hurt? A driving simulator study*, Accident Analysis & Prevention, Volume 109, 2017.
- Mark Vollrath, *Pericolo al volante*, Mind n. 161, Maggio 2018.

LA PERCEZIONE DELLA SICUREZZA NELLE DIVERSE CULTURE

di Martina Zuliani

Negli ultimi mesi sto lavorando in un centro per richiedenti asilo in Slovenia e ho notato diversi livelli di percezione e accettazione del pericolo a seconda delle diverse culture e nazionalità delle persone assistite.

La situazione di pericolo più comune è il quotidiano recupero del pallone dal tetto di un edificio di un solo piano posto nel centro del cortile interno della struttura. L'edificio è di metallo, il tetto è piano e vi si accede tramite una curiosa scala antincendio. La scala, anch'essa di metallo, è a pioli, protetta da un'armatura metallica e sprovvista di pioli nell'ultimo metro e mezzo da terra. Il tetto piatto non ha protezioni o barriere. Gli assistiti che sono soliti giocare a calcio sono nordafricani, pakistani e ceceni.

I primi non dimostrano molta voglia di salire sulla scala e mettersi in pericolo, a meno che non vedano uno degli ospiti minorenni del centro intento a recuperare il pallone. In quel caso intervengono, specificando come l'azione sia pericolosa e come sia meglio che essa venga portata a termine da un adulto piuttosto che da un bambino. Vi è quindi una piena coscienza del pericolo e poca volontà di affrontarlo. Lo si fa solo quando si possa evitare di mettere un bambino in situazione di rischio.

La percezione del rischio dei nordafricani presenti al centro si fa sentire anche nei racconti del viaggio. Nonostante l'Italia fosse a essi più vicina, sia geograficamente che come cultura e conoscenza, queste persone, spesso ragazzi giovani, hanno scelto di viaggiare per una rotta più lunga, attraversando la Grecia e i Balcani occidentali. Quando ci sediamo a chiacchierare, dividendo del pane o bevendo un tè, mi capita spesso di chiede-

re loro il motivo di questa scelta. La risposta è sempre la stessa "Martina, la Libia!". La Libia significa pericolo, un molok che nemmeno il sogno del benessere economico può sconfiggere. I giovani nordafricani sono disposti a mettersi in viaggio, a rischiare, ma con dei limiti. Non si mettono in viaggio se feriti o malati, cercano la rotta più sicura, valutano da sé il pericolo e si fermano se a rischio.

I pakistani rappresentano il caso opposto. Arrivano al centro spesso stremati da lunghi viaggi a piedi. Molti sono feriti, hanno strappi muscolari, faticano a camminare. Alcuni sono arrivati con fratture complesse, ad altri è stata amputata parte dei piedi. Medicati, partono non appena ricevuto il documento di identificazione. Feriti, lasciano indietro garze e antibiotici per recarsi in Europa occidentale. Il viaggio, la ricerca del benessere economico tanto sognato, valgono il rischio. Tra una possibilità di guadagno al costo di rischiare la vita e l'attesa di rimettersi in salute perdendo giorni o mesi di guadagni prospettati scelgono tutti la prima.

Si può dunque ipotizzare che un lavoratore pakistano sia più propenso a mettersi in pericolo nella prospettiva di guadagno rispetto a un lavoratore nordafricano. Egli sarà disposto a effettuare lavori più pericolosi o a ignorare precauzioni e sistemi di sicurezza per aumentare la propria produttività. Nel caso del pallone da recuperare dal tetto il guadagno economico è nullo e non è difficile convincere gli assistiti pakistani a non arrampicarsi sulla scala. Un semplice "per favore, non arrampicarti che è pericoloso" basta a far desistere chiunque. Eppure, queste indicazioni potrebbero risultare inutili nel caso di azioni pericolose che abbiano un riscontro

monetario. Molte volte abbiamo spiegato ai nostri assistiti come il mettersi in viaggio sotto antibiotici, con fasciature, gessi e punti fosse qualcosa di altamente pericoloso. I racconti di guadagno fatti da connazionali presenti in altri Paesi risultavano più convincenti delle nostre parole.

L'ultimo gruppo di persone è il più particolare. Composto da bambini di origine cecena, non è il gruppo tipo che i datori di lavoro potrebbero incontrare. Eppure essi sono l'esempio della cultura che non solo sprezza il pericolo, ma che lo ricerca. Arrampicarsi su qualsiasi superficie scalabile, fare salti da altezze considerevoli e toccare qualsiasi oggetto instabile sembra essere l'attrattiva maggiore per questi assistiti. Sono state le parole di un bambino di 7 anni, ripetizione di ciò che viene detto in famiglia, a portare luce su questi comportamenti a rischio. Alla mia richiesta di non istigare il fratellino di 3 anni all'arrampicata su una struttura alta 2 metri e mezzo mi è stato risposto che il piccolo, nel caso non si fosse messo a rischio, non sarebbe mai diventato un uomo. Anzi, sarebbe diventato una donna!

Il rischio è quindi prerogativa della mascolinità. Essere uomo significa andare coscientemente incontro al rischio, significa mettersi in pericolo sapendo a cosa si potrebbe andare incontro. La cultura cecena è fortemente basata su ruoli di genere opposti, in cui la mascolinità si prova attraverso le guerre, le vendette di sangue e sport quali la lotta greco-romana. Il rischio e la presenza costante della morte sono fattori normalizzati dalle tradizioni. Possiamo dunque ipotizzare che il lavoratore avente un background culturale ceceno o tradizioni e valori culturali simili possa essere indifferente rispetto al rischio, se non cercarlo per provare se stesso e la propria forza.

Bisogna dunque identificare come la sicurezza venga percepita dalle diverse culture e quale sia il valore ad essa assegnato, anche a fronte del rapporto tra rischio e guadagno, e trovare sistemi per ridurre il rischio e la voglia di affrontarlo del lavoratore. Bisogna altresì comprendere un quadro generale della tendenza al rischio delle diverse culture in modo da gestire in modo differente i diversi approcci alla sicurezza.

Così facendo si potranno adattare le istruzioni relative alla sicurezza alle varie realtà culturali dei lavoratori e comprendere quale approccio usare per convincere le persone appartenenti a diverse culture ad adottare comportamenti e ausili sicuri. In questo modo, adottando un approccio elastico nello spiegare la sicurezza, si potrà creare un ambiente lavorativo in cui i rischi siano ridotti e in cui le norme di sicurezza siano condivise e accettate da tutti.