

Anno 15, numero 52
Aprile 2019
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 Mulone, Attilio Pagano, Dominella Quagliata, Pietro Iacono Quarantino, Martina Zuliani.

In questo numero

Emergenza nei ristoranti (Elisabeth Gesualdi e Wilma Dalsaso)

I ristoranti sono gli spazi più difficili da evacuare in caso di emergenza: Perché e cosa fare!

Pag. 2 – 5

L'odore della paura (Wilma Dalsaso e Antonio Zuliani)

Se nell'articolo precedente si propone un odore per velocizzare l'evacuazione nei ristoranti, vediamo la funzione dell'odorato nell'emergenza.

Pag. 5 – 6

Prepararsi a decidere (Antonio Zuliani)

Decidere in modo efficace è senza dubbio difficile. Proponiamo due strategie per favorire un buon processo decisionale.

Pag. 7 – 9

Fatalismo e sicurezza (Martina Zuliani)

L'atteggiamento fatalista può influenzare il rapporto con la sicurezza nel posto di lavoro. Un tema interculturale da non trascurare.

Pag. 9 - 10

Canale YouTube StudioZuliani

Continua la pubblicazione nel nostro canale YouTube di video inerenti i temi trattati nella rivista. Ci sembra una modalità comunicativa utile e immediata per raggiungere velocemente tutte le persone interessate.

Se desiderate essere tempestivamente informati sulla pubblicazione di nuovi video, iscrivetevi al nostro canale YouTube.

EMERGENZA NEI RISTORANTI

di Elisabeth Gesualdi e Wilma Dalsaso

Alcuni luoghi, più di altri, sembrano configurarsi come luoghi difficili da evacuare: uno di questi è il ristorante. I motivi ancora la letteratura e gli studi non ce lo spiegano, ma si tratta di un fatto del tutto evidente nella realtà.

Quello che è importante considerare è che i ristoranti (o qualsiasi luogo destinato alla ristorazione, anche le mense) sono tra quelle strutture che vivono gli incendi più di frequente per via dell'utilizzo di fiamme e fonti di calore nelle attività di cucina.

Dal rapporto dell'U.S. Fire Administration (2004) emerge che la cottura dei cibi in cucina, il riscaldamento e i sistemi elettrici rappresentano le principali cause di incendio nei ristoranti. L'inalazione di fumo e di gas tossici prodotti dal fuoco è la principale causa di morte (Dailey, 2000). La quantità di fumo, invece, dipende dal tipo di materiale e dalle circostanze in cui il fuoco si sviluppa (Clark, 1988).

Come agevolare l'evacuazione di un ristorante

Oltre all'elevato livello di rischio incendio, è importante non sottovalutare il numero potenzialmente alto di clienti che esso contemporaneamente accoglie, ma ancora di più le loro caratteristiche. Infatti, l'età, la condizione psico-fisica al momento dell'evento, la familiarità con l'edificio, la mobilità, la personalità e gli stili decisionali sono variabili che influenzano le modalità di evacuazione in condizioni di emergenza.

Nello specifico, la **familiarità** con il layout dell'edificio, aspetto che si acquisisce attraverso la frequentazione del luogo, è rilevante sulla scelta del percorso di evacuazione. In base a quanto emerge da alcuni studi (Proulx, 2001; Sime e Kimura, 1988), coloro che hanno poca familiarità con l'edificio si sentono rassicurati a uscire dai percorsi tra-

mite cui sono entrati, anche se potrebbe esserci un'uscita di emergenza più vicina alla posizione in cui si trovano.

Al contrario, i clienti "affezionati" e il personale impiegato reagiranno in modo diverso perché hanno una conoscenza più approfondita dell'edificio. Per quanto riguarda più strettamente il personale, esso ha in più ricevuto un'adeguata formazione sulle modalità di evacuazione in caso di emergenza.

La familiarità con l'ambiente influenza la costruzione della mappa mentale che ciascuno si fa del luogo in cui si trova e di conseguenza dell'orientamento e dei movimenti che può compiere al suo interno. Ecco perché sarebbe opportuno individuare utilizzi alternativi, anche creativi, delle vie di esodo, in modo tale da farle rientrare nella mappa mentale delle persone, agevolando così l'evacuazione in caso di emergenza.

Anche l'architettura dello spazio ha un forte impatto sul comportamento degli occupanti in uno scenario critico. Un luogo semplice risulta essere anche un luogo sicuro poiché le persone saranno in grado di comprenderlo e di muoversi al suo interno in modo semplice e intuitivo (Lynch, 1960). Al contrario, uno spazio complesso può compromettere il movimento, rendendo difficile la ricerca di una via d'uscita.

La **leggibilità** dell'ambiente si configura, quindi, come un elemento chiave per l'orientamento e per la presa di decisioni sui movimenti da compiere.

Uno strumento efficace per promuovere questo aspetto e per predisporre ambienti leggibili è l'introduzione di "**landmark**", cioè segnali ambientali che fungono da riferimento per i movimenti delle persone (Zuliani, 2017).

Così nel ristorante un landmark utile per suggerire il percorso dell'evacuazione è ad esempio il bagno, la cassa o qualsiasi elemento che caratterizza l'arredo del locale fermo restando che vicino ad essi ci siano le

porte di emergenza o indicazioni su come raggiungerle.

Ancora, occorre tenere presente che, nello specifico di un incendio, il comportamento delle persone coinvolte varia anche in base alle caratteristiche del fuoco: le persone percepiscono segnali diversi e l'interpretazione della situazione cambierà rapidamente influenzando di conseguenza il loro comportamento. Ad esempio, percepire un odore di fumo avvierà una risposta diversa rispetto al vedere direttamente il fuoco. Studi ci dimostrano infatti che l'impossibilità di vedere l'incendio durante le prime fasi provoca un ritardo nella risposta iniziale degli occupanti (Prolux, 2001).

In caso di incendio le evidenze mostrano che le persone attraversano spesso le sale e le scale anche se il fumo diminuisce la loro capacità di vedere, di respirare e di muoversi. In generale, i calcoli del movimento sono troppo ottimisti rispetto alla velocità effettiva delle persone durante gli incendi, poiché un certo numero di dimensioni interagisce nel ridurre la velocità impiegata nel lasciare l'edificio.

Oltre agli aspetti sopra presentati più attinenti alla struttura dell'edificio, non dobbiamo dimenticare le caratteristiche dei presenti. Oltre all'età, alla condizione psicofisica e al loro numero, occorre prendere in considerazione lo scopo per il quale sono presenti in quel luogo.

Le **attività** che si svolgono nell'edificio hanno un impatto sulla risposta e sui tempi di reazione degli occupanti. Nel caso specifico di un'emergenza all'interno di un ristorante, ci si aspetta che il segnale di allarme scateni una reazione immediata nei clienti e solleciti il movimento. Tuttavia, ciò non accade. Questa risposta potrebbe essere spiegata con il **concetto di impegno**, secondo cui le persone che hanno un piano decisionale per svolgere una specifica attività sono riluttanti a spostare la loro attenzione su qualcosa di non correlato (Prolux, 2001). Quindi, coloro che hanno pagato un buon prezzo per mangiare non sono disposti ad andare via mentre sono immersi in questa attività. Non solo, un altro fenomeno che si potrebbe verificare nel momento in cui le persone sono immerse nello svolgimento delle loro attività è il cosiddetto **fenomeno della vista**.

Ciò consiste nel trascurare un determinato segnale ambientale (o a ignorare la segnaletica di emergenza) a meno che non sia percettivamente rilevate (McClintock, Shields, Reinhardt-Rutland e Leslie, 2001).

Ecco che la salienza del segnale d'allarme risulta fondamentale.

Come evacuare un ristorante

Il processo di evacuazione si articola in tre fasi principali: il tempo di allarme, il tempo di pre-movimento e il tempo di movimento. Il primo inizia con l'attivazione dell'evento e si completa una volta emanato il segnale di allarme. Il secondo, è identificato come la somma di un tempo dedicato al riconoscimento della situazione e uno all'elaborazione della conseguente risposta. L'ultimo è dedicato all'azione fisica di allontanamento dalla fonte di pericolo e si completa con il raggiungimento del luogo sicuro.

La letteratura indica che il **tempo di pre-movimento** occupa spesso la maggior parte del tempo totale di esodo e che in questo intervallo le persone decidono cosa fare rispetto all'emergenza.

A dimostrazione di ciò i risultati di uno studio condotto da Purser e Bensilum (2001) sui tempi connessi con l'evacuazione di un ristorante, rilevati durante una simulazione non preannunciata, mostrano che i tempi più lunghi sono stati quelli relativi alla fase di ricognizione e di risposta.

Durante questo tempo, i soggetti sono rimasti seduti e hanno continuato a svolgere le attività in cui erano impegnati. Questo rappresenta un problema non da poco soprattutto quando si rende indispensabile una celere reazione al segnale d'allarme. La tendenza a non reagire immediatamente al suono della sirena di allarme potrebbe dipendere dal fatto che continuare a sentire, per svariati motivi, lo stesso suono di allarme potrebbe aver causato una minore reattività nelle persone e portare a essere interpretato come un falso allarme o come segnale da confermare (Meacham, 1999).

Ecco dunque che, unitamente al segnale di allarme, è necessario accompagnare il suono d'allarme con un altro stimolo che

possa attirare l'attenzione e attivare più velocemente le persone a reagire. Un esempio calzante per i ristoranti può essere quello di diffondere nel locale il mercaptano, l'odorizzante del gas. Tutti noi conosciamo questo odore e lo associamo alla pericolosità del gas. Di conseguenza questo può far scaturire nei clienti la consapevolezza di un evento pericoloso e agire di conseguenza.

Un altro punto utile per agevolare l'evacuazione lo troviamo sempre nella ricerca di Purser e Bensilum, dove è stata riscontrata la presenza di individui chiave che iniziarono (o inibirono) l'intera decisione del gruppo di evacuare ma, nonostante ciò, il personale del ristorante ha incoraggiato l'evacuazione in modo efficace.

Gli studi scientifici ci riportano che nel momento in cui gli occupanti percepiscono la presenza di un pericolo avvertono il bisogno di convalidare il loro pensiero attraverso le percezioni e le decisioni espresse dagli altri. Generalmente, le persone smettono di fare affidamento sulle proprie conoscenze e tendono a imitare le azioni degli altri, ritenendo che queste siano più corrette (Mileti e Sorensen, 1990). Le fonti di informazione più accreditate sono il personale ritenuto competente, gli amici e i parenti (Sorensen e Mileti, 1988). In tali scenari alcuni assumono un ruolo di leader, poiché sono i primi che prendono le decisioni, altri ne copiano le azioni (Surowiecki, 2004; Prolux, 2001). In generale, tale bisogno è maggiormente avvertito dai visitatori occasionali, poiché non conoscono il percorso e il rischio da loro percepito è elevato (Mileti e Fitzpatrick, 1992; Nylen e Hultaker, 1987).

Quindi, in uno scenario come potrebbe essere quello del ristorante, l'allarme vocale e le istruzioni erogate attraverso il personale stesso risultano essere più efficienti nel motivare gli occupanti ad evacuare l'edificio rispetto alle sole sirene (Purser, 2010; Prolux e Sime, 1991). È importante che l'intervento di queste figure sia il più rapido possibile evitando così che qualcun altro venga a ricoprire questo ruolo di leader.

Sappiamo infatti che il segnale di allarme agisce prevalentemente sul versante emotivo, assumendo significato solo per chi è stato addestrato a conoscerne il senso. Affinché risulti efficace, è buona prassi

accompagnarlo con un ulteriore stimolo e con un'attivazione cognitiva, attraverso un apporto informativo che permetta di dare una risposta alla perturbazione suscitata (Zuliani, 2013).

In conclusione, per evacuare un ristorante (o un qualsiasi ambiente) è indispensabile:

- Conoscere i comportamenti umani preventivabili in caso di emergenza (Zuliani, 2017),
- Conoscere le caratteristiche della clientela (la loro familiarità, le attività, ecc.),
- Conoscere le caratteristiche del fuoco, del fumo e la mobilità delle persone.
- Valutare la leggibilità del luogo.
- Se del caso, inserire dei landmark utili da usare anche in caso di evacuazione (sia come strumenti per l'orientamento delle persone sia come punti di riferimento da indicare durante l'evacuazione).
- Essere consapevoli che le sirene di allarme non sempre spingono le persone a reagire.
- Adottare strategie compensative alle sirene di allarme.
- Addestrare e formare il personale a farsi leader nelle emergenze e a fornire informazioni utili alle persone coinvolte.
- Non sottovalutare le dinamiche sociali, l'afflusso di persone provenienti da altri paesi, con culture e modi di vita diversi (Zanut e Carattin, 2009).

Bibliografia

- Clark F.R.S. (1988). Strategies for improving visibility in fires, Canadian Building Digest, CBD-246, National Research Council of Canada. Ottawa.
- Dailey W. (2000). A Guide to Fire Safety Management. Leicester: Perpetuity Press.
- Fire Control, Inc. (2005), available at: www.fire-control.com/.
- Lynch K. (1960). L'immagine della città, Venezia, Marsilio, 2006.
- McClintock T., Shields T.J., Reinhardt-Rutland A. & Leslie J. (2001). A behavioural solution to the learned irrelevance of emergency exit, Human Behaviour in Fire: Understanding Human Behaviour for Better Fire Safety Design, Interscience, London, 23-34.

- Meacham B.F. (1999). Interesting Human Behavior and Response Issues into Fire Safety Management of Facilities, *Facilities*, 17 (9/10), 303-312.
- Mileti D.S. & Fitzpatrick C. (1992). Causal sequence of risk communication in the Pakfield Earthquake prediction experiment, *Risk Analysis*, 12, 393-400.
- Mileti D.S. & Sorensen J. H. (1990). Communication of Emergency Public Warnings: A Social Science Perspective and State-of-the-Art Assessment. Washington, DC: Federal Emergency Management Agency.
- Nylen L. & Hultaker O. (1987). Communication in disaster situations, *Police Chief*, 28-34.
- Proulx G. (2001). Occupant behavior and evacuation, Proceedings of the 9th International Fire Protection Symposium. Munich, May 25-26, pp. 219-32.
- Proulx G. & Sime J. D. (1991). To prevent 'panic' in an underground emergency: why not tell people the truth?, *Fire Safety Science*, 3, 343-852.
- Purser D.A. (2010). Comparisons of Evacuation Efficiency and Pre-travel Activity Times in Response to a Sounder and Two Different Voice Alarm Messages. In: W. Klingsch, C. Rogsch, A. Schadschneider, M. Schreckenberg (a cura di), *Pedestrian and Evacuation Dynamics 2008*. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Purser D.A. & Bensilum M. (2001). Quantification of behaviour for engineering design standard and escape time calculations, *Safety Science*, 38, 157-182.
- Sime J.D. & Kimura M. (1988). The timing of escape: exit choice behavior in fires and building evacuation. In J. Sime (a cura di), *Safety in the Built*.
- Sorensen J.H. & Mileti D.S. (1988). Warning and evacuation: answering some basic questions, *Ind. Crisis Q.*, (2), 195-209.
- Surowiecki J. (2004). *La saggezza della folla*, Roma: Fusi Orari, 2007.
- U.S. Fire Administration/National Fire Data Center (2004). *Restaurant Fires. Topical Fire Research Series*, 4 (3).
- Zanut S. & Carattin E. (2009). I principi del wayfinding. L'orientamento in emergenza, in *Antincendio, Antincendio*, 90-99.
- Zuliani A. (2013). *I comportamenti umani nelle situazioni critiche e di emergenza*. Milano: Hirelia edizioni.
- Zuliani A. (2017). *Azioni e reazioni nell'emergenza*. Roma: EPC editore.

L'ODORE DELLA PAURA

di Wilma Dalsaso e Antonio Zuliani

Esiste l'odore della paura? Sì, è quello che hanno evidenziato Debiec e Sullivan (2014) quando la madre, spaventata durante la gravidanza, trasmette la paura al bambino attraverso l'odore. I bambini in questo modo imparerebbero di cosa aver paura. Sullivan e altri (2000) hanno messo in luce che tra i neonati vi è un'associazione immediata tra la percezione di un odore e la situazione che l'ha generata. Questa associazione, contrariamente a tanti altri aspetti dell'apprendimento infantile, è destinata a rimanere nei ricordi a lungo termine, che so-

no in grado di influenzare a lungo la vita del bambino.

A noi tutti ancora oggi accade di sentire uno specifico odore o profumo che è in grado di farci ricordare perfettamente un momento, un luogo o un'esperienza del nostro passato. Traccia di questa esperienza la troviamo nel primo capitolo della "Recherche" di Marcel Proust (Dalla parte di Swann) dove il protagonista, sentendo il profumo delle madeleine, insegue i suoi ricordi.

Ma mentre Proust, con la sua madeleine, si impegna a decifrare i ricordi per molti secondi, se non alcuni minuti, la nostra memoria involontaria attivata dagli odori è immediata e provoca suggestioni particolarmente emotive (Trosianko, 2013). Non dimentichiamoci, infatti, che sia il gusto sia l'olfatto vengono analizzati direttamente nell'amigdala senza dover passare anche attraverso il talamo, richiedendo così meno tempo per l'elaborazione.

Non una semplice impressione vaga di ricordo, ma una vera e propria attivazione della parte posteriore del lobo temporale che ci permette di compiere una sorta di viaggio nel tempo che ci spinge a ricordare con grande precisione la maggior parte dei dettagli relativi al ricordo associato a quell'odore (Kragel, Morton e Polyn, 2015).

Ecco allora che se un odore è stato presentato contemporaneamente a un'esperienza frustrante, la riproposizione dello stesso odore avrà un effetto negativo sull'umore, e ciò riduce la propensione a impegnarsi nella soluzione di compiti cognitivamente gravosi (Herz, Schankler e Beland, 2004). La percezione di un odore percepito come gradevole, perché associato a un'esperienza positiva, invece contribuisce a migliorare l'umore, la produttività, la creatività e la tendenza ad aiutare gli altri (Isen, 1984).

Se tutto ciò ha un grande effetto sui ricordi e sull'affrontare le situazioni, lo può avere anche nel momento della memorizzazione delle informazioni (Holland, Hendriks e Aarts, 2005).

Basterà utilizzare odori piacevoli per indurre processi associativi e apprendimenti positivi? Le cose non sono così lineari. Perché, come osservano Mitchell e colleghi (1995) un odore è considerato piacevole o spiacevole in funzione del contesto emotivo nel quale è stato percepito per la prima volta, ma anche che tale odore deve essere congruente con l'ambiente e il tipo di esperienza che si sta vivendo.

Così, se l'odore di limone tradizionalmente richiama il concetto di pulizia e la sua percezione può estendersi fino a favorire il mantenimento di comportamenti virtuosi (e di pulizia),

ciò non avviene se lo stesso è stato sentito di fronte a una montagna di immondizie (Liljenquist, Zhong e Galinsky, 2010).

Bibliografia

- Debiec J. & Sullivan R. M. (2014). Intergenerational transmission of emotional trauma through amygdala-dependent mother-to-infant transfer of specific fear, *PNAS*, July 28 2014.
<https://doi.org/10.1073/pnas.1316740111>.
- Herz R.S., Schankler C. & Beland S. (2004). Olfaction, emotion and associative learning: Effects on motivated behavior, *Motivation and Emotion*, 28, 363-383.
- Holland R. W., Hendriks M. & Aarts H. (2005). Smells Like Clean Spirit, *Psychological Science*, 16, 689-693.
- Isen A.M. (1984). Toward understanding the role of affect in cognition, in R. Wyer e T. Srull (a cura di), *Handbook of Social Cognition*, Hillsdale, NJ, Erlbaum, pp. 179-236.
- Kragel J. E., Morton N. W. & Polyn S. M. (2015). Neural Activity in the Medial Temporal Lobe Reveals the Fidelity of Mental Time Travel, *Journal of Neuroscience*, 35 (7) 2914-2926.
- Liljenquist K., Zhong C. B. & Galinsky A.D. (2010). The Smell of Virtue: Clean Scents Promote Reciprocity and Charity, *Psychological Science*, 21, 381-383.
- Mitchell D.J., Kahn B.E. & Knasko S. (1995). There's something in the air: Effects of congruent or incongruent ambient odor on consumer decision making, *Journal of Consumer Research*, 22, 229-238.
- Prust M. (1913). Dalla parte di Swann (La ricerca del tempo perduto), Einaudi, Torino, 2008.
- Sullivan R.M., Landers M., Yeaman B. & Wilson D.A. (2000). Good memories of bad events in infancy, *Nature*, 407, 38-39.
- Trosianko E. T. (2013). Cognitive realism and memory in Proust's madeleine episode, *Memory Studies*, 6 (4), 437-456.

PREPARARSI A DECIDERE

di Antonio Zuliani

Un tempo si riteneva che il processo decisionale, attraverso la teoria dell'utilità attesa (Expected Utility theory), funzionasse sulla base della tendenza umana a compiere sempre scelte razionali basate su due principi fondamentali: coerenza e massimizzazione (von Neumann e Morgenstern, 1944) e che le emozioni fossero negative in quanto capaci di interrompere i processi di pensiero, andando a sottrarre energia alle risorse cognitive (Simon, 1967).

Si tratta di una concezione largamente superata dalla ricerca scientifica nel campo delle neuroscienze.

Oggi sappiamo che, quando ci troviamo a dover affrontare una situazione, nella maggioranza dei casi, ci affidiamo a un sistema di pensiero intuitivo ed esperienziale (Slovic e altri, 2002) o sistema 1 (Stanovich e West, 2000; Kahneman, 2011). Si tratta di un sistema veloce e orientato all'azione immediata, che si attiva in maniera non intenzionale che, il più delle volte, non prende in considerazione più di un elemento alla volta, funzionando spesso al di sotto del livello di consapevolezza. Il suo funzionamento è mediato dall'esperienza passata che gli fornisce i prototipi per le azioni da eseguire. Questa forma di pensiero è tanto più presente quanto più la persona è soggetta alla pressione e all'urgenza di una decisione (Payne, Bettman e Johnson, 1988; Finucane e altri, 2000).

Questa strategia decisionale non è però indicata per affrontare situazioni nuove e complesse. In questi casi occorre assumere una decisione non automatica e questo richiede di dedicare alla situazione sufficiente energia e tempo, con un conseguente carico cognitivo che non sempre siamo in grado di sopportare. Qui, infatti, entra in gioco un sistema analitico (Slovic e altri, 2002) e razionale (Epstein, 1994) o sistema 2 (Stanovich e West 2000; Kahneman, 2011).

In questo ambito le reazioni emotive sono utili nell'elaborazione delle informazioni legate agli stimoli che provengono dall'ambiente e sono importanti nell'elaborazione delle stesse (Zajonc, 1980). L'emozione è uno strumento per la decisione, è il potente mezzo di previsione di un cervello che anticipa e progetta le proprie intenzioni. Ecco allora che invece di considerare l'emozione come una reazione, bisogna considerarla un mezzo di preparazione all'azione.

Il punto focale è proprio questo: i decisori si confrontano spesso con scarsità di tempo e limitazioni cognitive per cui le stesse capacità di attenzione per le informazioni e per i criteri rilevanti ai fini della decisione sono limitati.

Qui entrano in gioco alcuni aspetti che possono determinare le decisioni che si vanno a prendere.

Ad esempio queste sono spesso determinate da ciò che la persona pensa che proverà dopo aver fatto la sua scelta (Baron e Hershey, 1988). Proprio per questo si evidenzia sempre di più l'effetto del rimpianto (regret) sul processo decisionale (Simonson, 1992). Uno degli effetti più noti è la spinta che la persona sente a decidere di non decidere per non provare il rimpianto per la decisione presa. Questo non solo induce a non scegliere, ma anche ad affidarsi a soluzioni preconfezionate che possono rilevarsi non idonee alla situazione presente (mancanza di consapevolezza situazionale), ma anche a rinviare ogni decisione con la probabilità concreta di un aggravio della situazione in atto (Ritov e Baron, 1992).

La spinta a non scegliere (come se anche questo non fosse già di per sé una scelta) è altresì sostenuta dalla tendenza a ritenere sempre valide le opzioni di default (Samuelson e Zeckhauser, 1988).

Due strategie

Si potrebbe proseguire a lungo nella presentazione dei problemi connessi ai processi decisionali, ma l'obiettivo di questo contributo è quello di prospettare due strategie che, nella nostra esperienza, contribuiscono a facilitare tale processo.

Elaborare le decisioni prese.

Fin dai lavori di Damasio (1994) sappiamo che l'elaborazione emotiva aumenta l'accuratezza e l'efficacia dei processi decisionali, ma con Finucane e altri (2000) abbiamo la consapevolezza che quando una persona si trova di fronte a una situazione che ha già vissuto come densa di rischi, è spinta ad associare alla stessa un'immagine a cui viene collegata un'emozione negativa. Questo spinge la persona a vivere la situazione che ha di fronte come molto più pericolosa.

Il motivo è che l'emozione arriverebbe ad attivare i meccanismi dell'attenzione selettiva e la conseguenza prossima consiste in una deformazione del mondo percepito fino a comportare una modificazione nella relazione tra la memoria e la percezione del presente. L'emozione diviene così una sorta di filtro percettivo che influisce sulla decisione stessa. Le nostre decisioni dipendono in larga misura da ciò che percepiamo, dagli elementi del mondo che il nostro cervello campiona, e dal modo in cui mette in relazione gli oggetti percepiti con il passato. Infatti la funzione principale del cervello è quella di prevedere le conseguenze dell'azione in funzione dei risultati di azioni passate; la memoria serve essenzialmente a prevedere il futuro, non soltanto a ricordare il passato (Bellelli e Di Schiena, 2012). Slovic e altri (1999; 2004) elaborando il concetto di «euristica dell'affetto», un'euristica in cui le persone formulano giudizi e prendono decisioni consultando le proprie emozioni, indicano che senza una consapevolezza relativa alle emozioni vissute durante una situazione critica si corre il rischio di un condizionamento negativo a fronte di altre situazioni simili.

Per questo motivo è importante programmare, in specie dopo una decisione particolar-

mente difficile, un momento di rielaborazione emotiva che permetta, con una guida esperita, di dare il corretto peso a quanto vissuto.

Allenarsi ai processi decisionali

Se è importante elaborare le decisioni prese, lo è altrettanto "allenarsi" a utilizzare il più corretto processo decisionale quando ci si trova a doverle prendere. Appare curioso come ci si alleni e ci si formi a tante prestazioni, ma molto poco a una delle più difficili: il decidere, o meglio il processo decisionale che ne sta alla radice.

L'obiettivo non è quello di valutare le bontà delle decisioni finali, ma di affinare le modalità con le quali le stesse vengono prese.

Ecco perché, chi partecipa a queste sessioni formative viene sfidato a elaborare una decisione su un tema del tutto lontano dall'esperienza lavorativa. Ciò per evidenziare i meccanismi che rendono più facile o difficile il processo riducendo così la possibile interferenza del sapere e dell'esperienza già vissuta in precedenza.

Durante questo "allenamento" il conduttore inserisce aspetti teorici utili a chiarire i punti salienti dell'esperienza in atto fornendo così un nuovo bagaglio di conoscenze.

Bibliografia

- Baron J. & Hershey J.C. (1988). Outcome bias in decision evaluation, *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 569-579.
- Bellelli G. & Di Schiena R. (2012). Decisioni ed emozioni: Come la psicologia spiega il conflitto tra ragione e sentimento, Il Mulino, Bologna.
- Damasio A. (1994). L'errore di Cartesio: emozione, ragione e cervello umano, Adelphi, Milano, 2001.
- Finucane M. L., Alhakami A., Slovic P. & Johnson S.M. (2000), The affect heuristic in judgments of risk and benefits, *Journal of Behavioral Decision Making*, 13, 1-17.
- Hsee C.K. (1999). Value seeking and prediction-decision inconsistency: Why don't

- people take what they predict they'll like the most?, *Psychonomic Bulletin and Review*, 6, 555-561.
- Kahneman D. & Tversky A. (1979). Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk, *Econometrica*, 47, 263-291.
- Kahneman D. (2011). *Pensieri lenti e veloci*, Mondadori, Milano, 2012.
- Kelley C.M. & Jacoby L.L. (1996). Adult egocentrism: Subjective experience versus analytic bases for judgment, *Journal of Memory and Language*, 35, 157-175.
- Ritov I. & Baron J. (1992). Status-quo and Omission Biases, *Journal of Risk and Uncertainty*, 5, 49-61.
- Samuelson W. & Zeckhauser R. (1988). Status quo bias in decision making, *Journal of Risk and Uncertainty*, 1 (1), 7-59.
- Simon H. A. (1967). Motivational and emotional controls of cognition, *Psychological Review*, 74, 29-39.
- Simonson I. (1992). The influence of anticipating regret and responsibility on purchase decisions, *Journal of Consumer Research*, 19, 105-118.
- Slovic P., Finucane M., Peters E. & MacGregor D. G. (2004). Risk as Analysis and Risk as Feelings: Some Thoughts About Affect, Reason, Risk, and Rationality, *Risk Analysis*, 24, 1-12.
- Slovic P. (1999). Trust, Emotion, Sex, Politics, and Science: Surveying the Risk-Assessment Battlefield, *Risk Analysis*, 19, 689-701.
- Von Neumann J. & Morgenstern O. (1944). *Theory of Games and Economic Behavior*, Princeton, NJ, Princeton University Press.
- Zajonc R.B. (1980). Feeling and thinking: Preferences need no inferences, *American Psychologist*, 35, 151-175.

FATALISMO E SICUREZZA

di Martina Zuliani

Il fatalismo viene spesso vissuto come un ostacolo alla messa in atto delle norme di sicurezza e dei piani di evacuazione e di emergenza. Esso è caratteristica comune delle due grandi religioni monoteiste, Cristianesimo e Islam. Risulta quindi diffuso in Italia, dove si mescola con superstizioni locali legate al concetto di fortuna. Il punto in comune di queste credenze è il fatto che il destino della persona risulti già scritto, deciso da una forza superiore impersonata da Dio, dai pianeti o da altre entità.

Quando ci soffermiamo sul fatalismo a base religiosa, potremmo essere spinti a pensare che esso sia un concetto contro il quale non si possa far nulla. Il credente accetterà passivamente il suo destino. Eppure non è così.

Se il destino fosse un concetto immutabile e nei confronti del quale l'uomo risulti impotente, si annullerebbero totalmente le idee di preghiera e di supplica. Esse sono azioni fondamentali presenti sia nel Cristianesimo che nell'Islam. Ecco quindi un primo argomento che potrebbe aiutarci qualora incontrassimo resistenze all'adottare comportamenti di sicurezza da parte di una persona religiosa che creda nella volontà divina. Il secondo argomento verte sul dovere di autoconservazione. In entrambe le religioni è presente il dovere dell'uomo di preservare la vita donatagli da Dio. Basti pensare alla visione classica del suicidio come peccato. Questa concezione è tuttora presente per alcuni cristiani e per la maggior parte dei musulmani. Di fronte ad una persona particolarmente religiosa che voglia mettersi nelle mani di Dio, si potrebbe dunque argomenta-

re ricordandole la regola dell'autoconservazione. Qualora la persona si dimostri ancora indecisa, si potrebbe sottolineare il fatto che il volere di Dio si compirà comunque e che, mettendosi in sicurezza, l'individuo rispetterebbe gli obblighi riguardanti il non danneggiare sé stesso.

Utile è anche ragionare con le autorità religiose delle comunità locali per fare in modo che esse stesse inseriscano tali argomenti nei loro sermoni, specialmente nelle situazioni di emergenza.

In tale modo, dei concetti religiosi che potrebbero, di primo acchito, sembrare contrari alle regole di sicurezza, possono essere discussi e analizzati in modo da diventare nostri alleati nella tutela della vita e del benessere umani.