PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 20 - numero 4261 di Martedì 19 giugno 2018

Perché nessuno ha azionato il freno di emergenza?

Come contrastare l'effetto spettatore nelle situazioni di emergenza. Di Pietro Iacono Quarantino.

*Ospitiamo un articolo tratto da PdE, rivista di psicologia applicata all'emergenza, alla sicurezza e all'ambiente: "**Probabilità, Possibilità, Tipicità**" a cura di Antonio Zuliani & Wilma Dalsaso.*

PERCHÉ NESSUNO HA AZIONATO IL FRENO DI EMERGENZA

di Pietro Iacono Quarantino

Il 25 gennaio 2018 tre persone sono morte e 46 sono rimaste ferite in un grave incidente ferroviario nella periferia est di Milano, nei pressi della stazione di Pioltello.

Le prime indagini sulle cause del disastro hanno ipotizzato che una carrozza abbia cominciato a deragliare a causa di un giunto al quale mancavano circa 23 centimetri di acciaio. Il treno ha viaggiato per circa due chilometri con una carrozza fuori dai binari, finché il gancio tra due vagoni ha ceduto, causando il completo deragliamento di alcuni vagoni.

Che il treno stesse viaggiando con una carrozza fuori dai binari pare dimostrato dal video registrato dalle telecamere di sicurezza della stazione di Pioltello e da ciò che una passeggera (risultata poi essere una delle vittime) stava raccontando telefonicamente alla madre, condividendo con lei la percezione che il treno stesse deragliando e l'ovvia e tremenda paura.

Molti si sono chiesti: perché nessuno dei passeggeri, che pure si stavano rendendo conto del problema, ha azionato il freno di emergenza? È possibile che, se l'avessero fatto, l'incidente avrebbe potuto essere evitato.

Non so se ciò corrisponda al vero, in questo caso specifico. Ma la domanda sull'uso del freno di emergenza merita comunque di essere approfondita, da un punto di vista psicologico, anche per stimolare riflessioni che possono essere utili per evitare il ripetersi della circostanza.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[USB002] ?#>

L'effetto spettatore e la diffusione di responsabilità

Nel 1964 una donna di nome Kitty Genovese, di New York, fu uccisa al termine di una lunga aggressione, alla quale pare che assistettero - senza intervenire - 37 persone.

Perché nessuno chiamò la polizia per salvare Kitty Genovese e perché nessuno dei passeggeri del treno deragliato a Pioltello ha azionato il freno di emergenza per bloccare la corsa del convoglio?

Poco dopo l'episodio di Genovese, gli psicologi Darley e Latané realizzarono un esperimento in cui veniva indagato l'effetto della presenza di altre persone sulla propensione a intervenire in una situazione di emergenza.

Alcuni soggetti vennero invitati a partecipare a una discussione sulla vita universitaria. I soggetti erano isolati ognuno in una stanza diversa e potevano comunicare solo tramite citofono. Ufficialmente, ciò avveniva per proteggere la riservatezza dei soggetti; in realtà era per ricreare il più possibile le condizioni dell'omicidio Genovese. In una condizione sperimentale i soggetti erano solo due, nell'altra erano 6. In tutti i casi, il vero soggetto dell'esperimento era solo uno dei partecipanti, l'altra persona o le altre 5 erano complici degli sperimentatori. A un certo punto, uno dei complici chiedeva aiuto per un finto attacco epilettico.

Come si comportarono i soggetti sperimentali? Chi si trova nella prima condizione sperimentale e quindi sapeva di essere l'unico in grado di soccorrere la persona che stava avendo un malore, interveniva tempestivamente nell'85% dei casi. Mentre soltanto il 31% dei soggetti che si trovavano nella situazione di gruppo della seconda condizione sperimentale facevano lo stesso.

Con questo studio Darley e Latané formularono la teoria dell'effetto spettatore: in una situazione di emergenza, la presenza di un alto numero di spettatori riduce la probabilità che qualcuno di loro intervenga. Il meccanismo alla base dell'effetto spettatore è quello della diffusione della responsabilità: nessuno degli spettatori dell'evento o dell'emergenza ritiene di avere la responsabilità di intervenire in prima persona. Tutti aspettano che sia

qualcun altro a fare la prima mossa.

Quando ciò avviene, anche altri si mobilitano immediatamente e partecipano alla risoluzione del problema o comunque mettono in atto comportamenti finalizzati al superamento della condizione di emergenza.

È probabile che anche sulla carrozza deragliata nell'incidente di Pioltello si sia verificato questo meccanismo di diffusione delle responsabilità e che ciò abbia inibito l'azione di comportamenti che avrebbero potuto scongiurare la tragedia, come appunto azionare il freno di emergenza.

In quella situazione, i passeggeri potrebbero essersi rimpallati reciprocamente ma inconsapevolmente la responsabilità di agire per primi. Potrebbero aver sottostimato la gravità di ciò che stava succedendo, proprio perché nessuno si stava attivando per fare qualcosa: "perché gli altri non stanno facendo niente? Forse sono io a preoccuparmi eccessivamente?

Come contrastare l'effetto spettatore nelle situazioni di emergenza

Dagli anni 60, quindi, sappiamo che l'effetto spettatore e la diffusione di responsabilità inibiscono la messa in atto

comportamenti e producono ritardi nell'attivazione di procedure di intervento di fronte a situazioni di emergenza.

I responsabili della sicurezza e i professionisti della gestione delle emergenze devono quindi tenerne conto e pianificare procedure, meccanismi, comunicazioni affinché questo rischio sia il più possibile mitigato.

Nei grandi eventi, ad esempio, è centrale il ruolo degli steward: se si verifica un'emergenza, lo steward - riconoscibile dall'abbigliamento - deve essere il primo a intervenire proprio per disinnescare la diffusione di responsabilità e diventare un punto di riferimento e un modello di comportamento per gli spettatori.

Negli aerei, ad esempio, la dimostrazione che steward e hostess fanno prima del decollo serve a mettere a disposizione dei viaggiatori dei modelli di comportamento e a segnalare in anticipo gli indizi che in caso di emergenza dovranno guidare i loro comportamenti, come i sentieri luminosi che portano alle uscite di sicurezza.

Sappiamo inoltre che è possibile progettare gli ambienti per modellare il comportamento e le scelte delle persone che vi si trovano.

Alcuni esempi:

- in un supermercato, disporre alimenti sani ad altezza degli occhi dei clienti ne aumenta l'acquisto più di quanto farebbe la proibizione del junk food;

- è più facile raggiungere una più alta percentuale di donatori di organi fornendo ai cittadini che si trovano a richiedere la carta d'identità un modulo in cui devono barrare una casella se non vogliono diventare donatori, piuttosto che dover mettere una X se si vuole aderire al programma di donazione degli organi;

- mettendo una finta mosca al centro di orinatoio, si riducono le fuoriuscite di

urina dell'80%, perché le persone sono pungo late a prendere meglio la mira per colpire la mosca.

Questi esempi sono riconducibili alla teoria delle spinte gentili di Thaler e Sunstein: secondo questi economisti comportamentali, chi progetta un ambiente nel quale altre persone dovranno prendere decisione e mettere in atto comportamento può essere considerato un architetto delle scelte, perché le scelte progettuali influenzeranno le decisioni e i comportamenti delle persone, in un senso o nell'altro.

Nei luoghi in cui non è possibile avere uno steward ma in cui possono comunque verificarsi delle emergenze, come ad esempio i treni, bisogna quindi agire progettando azioni di informazione comunicazione che possano contrastare l'effetto spettatore e, soprattutto, che favoriscano decisioni e comportamenti adeguati a fronteggiare la situazione di pericolo.

Ad esempio, una campagna di informazione per aiutare i viaggiatori a riconoscere le situazioni in cui è necessario azionare il freno di emergenza o per stimolare il confronto con altri viaggiatori in caso si sentano rumori insoliti.

Un altro fattore da prendere in considerazione potrebbe essere il messaggio che tutti siamo abituati a leggere accanto alla leva del freno di emergenza: "ogni abuso sarà punito". La ratio del messaggio è assolutamente condivisibile: evitare che il freno sia azionato per scherzo, per gioco o per errore. Ma quanto questo messaggio di divieto contribuisce a inibire un comportamento che in certe situazioni dovrebbe invece essere facilitato, come appunto nel disastro di Pioltello?

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

www.puntosicuro.it