

### Emergenza nei ristoranti

*I ristoranti sono gli spazi più difficili da evacuare in caso di emergenza: Perché e cosa fare! A cura 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).

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[CODE] ?#>

#### 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 tramite 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 rilevante (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; Nylén 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).

**Elisabeth Gesualdi e Wilma Dalsaso**

Tratto da: PDE n, 52

. Questo articolo è pubblicato sotto una [Licenza Creative Commons](#).