

IMPACT: SICUREZZA IN CONTESTI MULTICULTURALI

Il ruolo degli aspetti culturali nella gestione delle emergenze nel settore dei trasporti.

Si è da poco concluso **IMPACT**, il progetto europeo del programma Horizon 2020 iniziato nel 2015 e che per 30 mesi ha lavorato su particolari aspetti riguardanti la sicurezza nei trasporti pubblici. Il consorzio - **guidato dall'azienda italiana Deep Blue s.r.l.** (<http://www.dblue.it/>) - ha studiato **l'impatto degli aspetti culturali nella gestione delle emergenze nel settore dei trasporti pubblici**. L'obiettivo è quello di migliorare la capacità di gestione delle crisi di fronte ai disastri (attacchi terroristici, incidenti, calamità naturali) o ai malfunzionamenti che possono avvenire nei grandi hub dei trasporti e che potrebbero minare la sicurezza delle persone. Al progetto - rivolto agli operatori del trasporto pubblico e ai legislatori europei - insieme a Deep Blue s.r.l. hanno lavorato: l'Università di Leeds (UK), l'Università Vrije di Amsterdam (NL), l'Università del Management di Varna (BG), l'Università di Anadolu (TR), PROPRS Ltd. (UK), l'Ufficio Marittimo di Gdynia (PL) e Nuovo Trasporto Viaggiatori (IT).

Gli hub dei trasporti sono luoghi molto affollati, all'interno dei quali gli **aspetti multiculturali** sono dei fattori chiave nella gestione delle emergenze. Questi includono comportamenti soggettivi e collettivi, come: risposta allo stress, percezione del rischio, tempi di reazione, attitudine a costituire gruppi più o meno cooperativi.

IMPACT per le sue analisi ha utilizzato un **approccio innovativo**, con l'utilizzo di modelli di calcolo computazionale applicati ai modelli comportamentali di folle multiculturali. Sono stati presi in considerazione **due possibili scenari**: il primo, di **evacuazione di un hub** dei trasporti (aeroporti, stazioni ferroviarie, porti), dove specifici comportamenti o caratteristiche culturali potrebbero rallentare il processo; il secondo, di **passenger bloccati** all'interno di un hub, che potrebbero contendersi cibo, acqua o mezzi di trasporto per l'evacuazione, e in cui un gruppo culturalmente affine potrebbe soverchiarne un altro. In entrambi questi scenari sono emersi importanti fattori socio-culturali (lingua, livello educativo, comprensione della segnaletica, vestiti tradizionali, tempi di reazione) che influenzano queste dinamiche e che possono portare a un duplice effetto: **modificare le conseguenze di un generico rischio** (ad esempio rallentando l'evacuazione) ed **essere causa di nuovi rischi**. Per fare un esempio, persone che indossano abiti lunghi tradizionali hanno più probabilità di cadere a terra durante un'evacuazione e di essere ferite da un incendio.

Ulteriori aspetti emersi indicano che: **i fattori socio-culturali influenzano i tempi di evacuazione fino al 30%**; all'interno di affollamenti multiculturali è meno probabile il cosiddetto **effetto "faster is slower"**, che determina il congestionamento delle vie di uscita. Nelle situazioni in cui i passeggeri sono invece bloccati, è emerso che il genere influenza il livello di frustrazione del gruppo più della tipologia di viaggiatore (viaggiatore esperto o meno, persona sola o con famiglia al seguito, etc.), e che il contagio emotivo può accelerare sia l'aumento che la diminuzione dei livelli di frustrazione.

I **risultati di IMPACT** sono principalmente tre:

- 1) lo sviluppo di una **metodologia di valutazione del rischio** che tiene in considerazione i fattori culturali;

- 2) la creazione di **linee guida di comunicazione** mappate per differenti fasi di emergenza e calibrate sugli aspetti multiculturali;
- 3) la creazione di un **pacchetto di lezioni**, rivolto agli operatori e ai manager dei trasporti, che aiutino alla comprensione degli aspetti culturali e delle dinamiche comportamentali che questi possono generare e forniscano strumenti per la comunicazione interculturale.

I risultati di IMPACT sono già a disposizione dei manager e degli operatori dei trasporti con l'obiettivo di incrementare la capacità di gestione delle emergenze; saranno inoltre d'aiuto ai governi e alle istituzioni europee per il **miglioramento delle politiche sulla sicurezza**.

Maggiori informazioni su: <http://www.impact-csa.eu/>

Referenti di Deep Blue s.r.l.: **Alessandra Tedeschi** +39 340 403 7647 - alessandra.tedeschi@dblue.it;
Alessia Golfetti _____ - alessia.golfetti@dblue.it;

Deep Blue S.r.l.

www.dblue.it

Tel: +39 06 85 55 208

Fax: +39 06 85 58 988

Piazza Buenos Aires, 20 - 00198 Roma – Italy

###