

Massimo Dagnino

Ragionamento strategico applicato agli scenari di soccorso in emergenza

Riassunto

I processi cognitivi fanno parte della capacità umana di percepire, comprendere e trasmettere agli altri le conoscenze per risolvere problemi e prendere decisioni. Uno strumento articolato durante le fasi decisionali nelle professioni ad alto rischio, in varie situazioni e scenari, da me rielaborato e applicato alle professioni ad alto rischio. Il mio studio si focalizza sui processi mentali in base alle diverse situazioni. Questa teoria è finalizzata alla descrizione scientifica della mente, prevedendo e migliorando i comportamenti umani nei diversi compiti e processi mentali chiamati a svolgere. L'informazione acquisita deve essere memorizzata in modo tale da poterla recuperare in un secondo tempo, ovvero quando necessaria. Nelle situazioni di soccorso in emergenza, è importante la rielaborazione delle conoscenze e delle esperienze acquisite, necessarie e fondamentali durante il soccorso per poterlo risolvere. Mi avvalgo delle teorie di Daniel Kahneman (psicologo), da me rielaborate e applicate nelle situazioni critiche, utilizzabili dalle varie squadre dei corpi dello Stato e delle associazioni di soccorso che operano nelle emergenze in tutto il mondo.

Parole chiave: *abilità, percepire, comprendere, decisioni, sistemi.*

Abstract

Cognitive processes are part of the human ability to perceive, understand, and pass on knowledge to solve problems and make decisions. A tool articulated during the decision-making phases in high-risk occupations, in various situations and scenarios, which I have elaborated and applied to high-risk professions. My study focuses on mental processes based on different situations. This theory is aimed at the scientific description of the mind, anticipating and improving human behavior in the various tasks and mental processes involved. The acquired information must be stored in such a way that it can be retrieved at a later time, or when necessary. In emergency rescue situations, it is important to re-elaborate the knowledge and experience acquired, necessary and fundamental during the rescue effort so that it can be resolved. I use Daniel Kahneman's (psychologist) theories, elaborated and applied in critical situations that can be used by various state body teams and emergency relief organizations around the world.

Key words: *ability, perceiving, understanding, decision, system.*

Daniel Kahneman è uno psicologo israeliano vincitore del premio Nobel per l'economia nel 2002. Il suo studio integra i risultati della ricerca psicologica con la scienza economica, specialmente in relazione al giudizio umano e alla teoria delle decisioni in condizioni di incertezza. Prendere decisioni è qualcosa che facciamo nel possesso delle nostre facoltà mentali per tutta la vita. Decidere è un processo incerto, difficile e faticoso. Sorgono a questo proposito alcuni interrogativi, quando impariamo a gestire questo processo? In che modo impa-

riamo a decidere nella maniera giusta? Analizziamo la teoria di Daniel Kahneman: la distinzione tra intuizione e ragionamento è un tema molto studiato da Kahneman, e le differenze tra i due modi di pensare sono state analizzate nello studio dei giudizi in condizioni di incertezza. I due processi cognitivi vengono denominati Sistema 1 e Sistema 2 (Mottarelli e Palmarini, 2005), i quali sono applicabili in caso di soccorso in emergenza per le loro caratteristiche, ossia le caratteristiche del Sistema 1 sono le decisioni rapide, automatiche, difficili da controllare o modificare; si tende ad arrivare subito alla conclusione. Il problema del Sistema 1 è che non conosce limiti, e si possono fare errori nella valutazione delle probabilità di soluzione di un evento critico. Generalmente, usando il Sistema 1, sottovalutiamo le variabili che possono verificarsi, salvo invece sovrastimare la situazione. L'intuizione, talvolta, ci porta fuori strada, ovviamente può servire nella rapidità della decisione, ma solo a patto di non lasciarci sopraffare da un eccesso di fiducia in noi stessi. La decisione, prima di essere assunta, può essere confrontata con altri pareri (nel caso specifico con i componenti della squadra), in modo da interrogarci sulle possibili e diverse conseguenze che andremo a generare. La capacità di prendere buone decisioni, presenta ancora margini di miglioramento, superabile con adeguata formazione del personale che si occupa di soccorso in emergenza.

Nel sistema 2 le scelte sono più lente, costose in termini di sforzo, e controllate; talvolta sono anche flessibili e regolamentate. Le scelte sono fatte con attività mentali impegnative, richiedono una focalizzazione e una rielaborazione del problema. Spesso, nel Sistema 2, sono associate all'esperienza del soggetto, alla sua concentrazione, calma e riflessione; quindi necessitano di maggiore attenzione. Uno dei compiti del Sistema 2 è quello di vincere l'impulsività: nel caso degli interventi di soccorso in emergenza, questo è un aspetto importantissimo.

È utile conoscere la teoria di Kahneman poiché, applicandola, avremo maggior possibilità di raggiungere un buon risultato finale, adottando un atteggiamento migliore nelle decisioni difficili, che sono comuni negli scenari emergenziali. Il Sistema 2 ha il compito di programmare le funzioni da compiere, ponderandole in base al tipo di problema da risolvere. Nel modello del Sistema 1, o pensiero veloce, le operazioni intuitive si generano in base agli attributi degli oggetti; nel Sistema 2, o pensiero lento, le scelte sono ragionate.

Introduciamo ora il concetto di *framing*, cioè l'effetto sulle scelte degli individui in base alle alternative. L'espressione è stata introdotta in psicologia per studiare i problemi di distorsione cognitiva; in questo caso il concetto viene rielaborato e applicato alle decisioni critiche in condizioni di incertezza da parte del personale che opera nelle fasi emergenziali. Gli studi di Kahneman hanno evidenziato la parte inerente le motivazioni individuali intrinseche e i processi mentali in una particolare situazione decisionale. Appare evidente come nel nostro caso siano fondamentali la prevalenza della razionalità nella decisione, il contesto nel quale le esperienze acquisiscono un senso e il modo in cui inquadrano il problema. Il framing induce a scomporre il problema nelle componenti più elementari, concentrandosi solo sulle parti ritenute rilevanti. Poiché un problema, una situazione, può essere scomposto in più modi, situazioni simili possono essere affrontate in modo diverso. In altri termini, di

fronte a problemi sostanzialmente identici, gli individui decidono in modo diverso a seconda dell'inquadramento adottato. Per unificare questo concetto e avere una linea di intervento simile in base alla stessa situazione, è necessaria un'informazione su quanto detto. Sarebbe opportuno creare un linguaggio universale specifico per determinate situazioni, in riferimento alle squadre che operano in situazione di emergenza, questo perché, secondo la teoria formulata da B. Lee Whorf nel 1956, i contenuti di un enunciato linguistico sono concepiti in modo diverso dai nostri interlocutori e la causa di ciò è la frequentazione di comunità sociali differenti. Il modo in cui una situazione viene percepita dipende dalla modalità descrittiva, che, ovviamente, influenza il comportamento degli individui in un determinato contesto. La percezione (Nicoletti e Rumiatì, 2006) delle varie situazioni descritte viene definita come un'elaborazione delle sensazioni; il nostro sistema sensoriale in ambito visivo, per esempio, è sensibile all'energia luminosa. Questa è una sensazione che, in base al nostro stato d'animo, possiamo percepire sia in modo positivo che negativo. La stessa cosa può accadere durante un intervento ad alto rischio: dobbiamo avere sempre un atteggiamento propositivo nell'approccio, cercando di elaborare nella nostra mente le possibili soluzioni, ascoltando anche i suggerimenti dei componenti della squadra.

Importante conoscere benissimo i profili argomentativi (Dagnino, 2016) che vogliamo esporre poiché essi caratterizzano la nostra preparazione nel settore di competenza, ossia soccorso urgente nell'emergenza. È necessario sottolineare quanto la comunicazione interpersonale sia essenziale nella costruzione dei gruppi e nello svolgimento della loro attività (Gensini, 2011). La nascita di gruppi – nel nostro caso parliamo di squadre di intervento – è fondamentale per l'esito dell'intervento stesso. La comunicazione tra i componenti dei gruppi favorisce l'affiatamento e la fiducia della struttura, distribuendo le mansioni e i compiti tra i componenti della squadra.

Un fondamento di questa teoria è il considerarla con un principio di simmetria linguistica, cioè utilizzare un unico vocabolario per gli attori umani e gli oggetti tecnologici, riprendendo le teorie di semiotica (De Mauro, 2007) per comprenderne meglio i significati. È evidente come questa teoria sia importante nei gruppi di lavoro, all'interno dei quali comunicano persone diverse. Ogni volta che un certo lavoro deve essere svolto, è fondamentale che la "cornice o frame" (Goffman, 1997) del gruppo sia ben definita senza lasciare nulla al caso, evidenziando comportamenti inadeguati, se riscontrati, per tutelare il contesto. Questo concetto è molto importante nella psicologia dei gruppi poiché rende possibile definire in anticipo una mappa delle mansioni nelle diverse situazioni. In emergenza, la consapevolezza psicologica aumenterà la forza della squadra. Un ruolo fondamentale è quello del coordinatore della squadra: egli, oltre a essere preparato professionalmente, deve avere una buona preparazione generale in psicologia per impartire stabilità a lungo termine al personale, dando inerzia motivazionale intesa come gruppo-making (Latour, 2005), cioè gruppo che sa fare sia tecnicamente che socialmente, dal punto di vista psicologico. Si potrebbe ulteriormente migliorare la forza mentale dei soccorritori puntando su giornate formative, e rendendo consapevole il personale delle proprie potenzialità latenti.

Massimo Dagnino, laurea in Scienza della Comunicazione e laurea magistrale in Psicologia,
Vigile del Fuoco Coordinatore.

Bibliografia

- Dagnino M. (2016), *Semiotica nella comunicazione aziendale*, Aracne, Roma.
De Mauro T. (2007), *Linguistica elementare*, Laterza, Bari.
Gensini, S. (2011), *Fare comunicazione*, Carrocci editore, Roma.
Goffman E. (1997), *La vita quotidiana come rappresentazione*, Il Mulino, Bologna.
Latour B. (2005), *Reassembling the social*, Oxford University Press, Oxford.
Mottarelli M. e Palmarini M.P. (2005), *Critica della ragione economica*, Il Saggiatore, Milano.
Nicoletti R. e Rumiati R. (2006), *I processi cognitivi*, Il Mulino, Bologna.