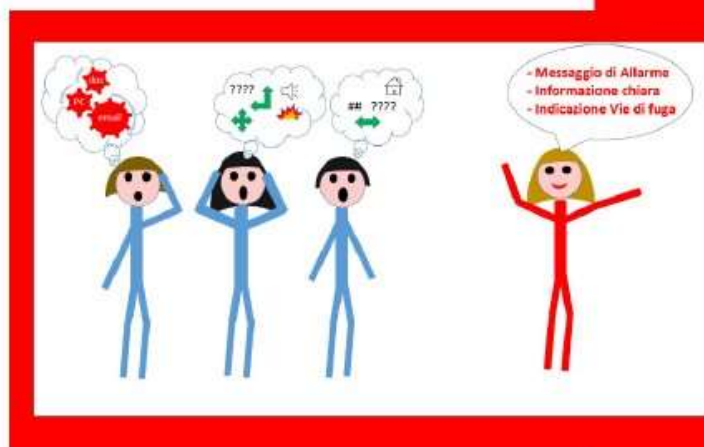




Reazioni del corpo e della mente nell'emergenza



Elisabetta Azzoni
Stefano Rismondo



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE

Servizio di Prevenzione e Protezione

Reazioni del corpo e della mente nell'emergenza

L'importanza delle reazioni del nostro corpo e del nostro cervello quando viviamo un evento critico e le strategie di comunicazione efficace per gestire la folla tenendo conto delle reazioni umane e del bio-comportamento dell'utenza.



Sommario

Introduzione.....	4
I COMPORTAMENTI DURANTE L'EMERGENZA	5
COME FUNZIONIAMO: cosa ricordiamo e come reagiamo.....	5
CERVELLO	6
La Memoria.....	6
LE EMOZIONI.....	8
La Paura	9
Preoccupazione e inquietudine	15
Ansie pregresse.....	15
Rabbia.....	16
Panico	16
COME DEVE ESSERE FORMULATO IL MESSAGGIO DI ALLARME	20
Scelta delle parole.....	20
Preminenza e Vicinanza temporale.....	21
Contenuto	22
Ripetizione.....	22
Tono.....	22
Coerenza	23
Un punto di riferimento	24



COMPONENTI PSICOSOCIALI E IL PRE-MOVIMENTO	25
Perseverare i comportamenti.....	25
Attaccamento alla proprietà	26
Bisogno di conferme.....	26
La percezione del rischio.....	27
Effetto spettatore.....	30
Ricerca degli affetti	32
Cos'è il tempo di pre-movimento.....	32
I vantaggi del pre-movimento.....	33
NON SOLO INDIVIDUI MA ANCHE GRUPPI.....	36
COME SI COMPORTA LA FOLLA	36
Cos'è la folla	36
Movimento della folla	37
IL PUNTO DI COORDINAMENTO	40
Il <i>team</i>	40
PUNTO DI RACCOLTA.....	41
Ritroviamo l'ansia e la paura.....	41
Informazioni sulle persone	41
Non va dimenticato che non è facile prendere decisioni .	43
VADEMECUM PER ADDETTI.....	45



Introduzione

L'addetto alle emergenze (primo soccorso e antincendio) viene formato mediante specifici corsi che lo preparano ad agire in situazioni di pericolo e ad aiutare l'utenza che necessita della sua assistenza e della sua guida. Per svolgere dette mansioni gli vengono fornite istruzioni, formazione e addestramenti particolari. Non va però dimenticato che l'addetto è un dipendente che nelle sua quotidianità svolge mansioni ben distanti dalla gestione delle emergenze. Risulta perciò utile porre l'attenzione su tutti i comportamenti, le emozioni e le reazioni che normalmente si generano nell'essere umano durante i momenti critici per imparare a gestirli. Non di meno vanno evidenziate tutte le risorse che per fisiologia ed istinto abbiamo a disposizione e che dobbiamo essere in grado di sfruttare per attuare misure idonee ed efficaci.

In questo manuale vedremo quali sono i meccanismi e le reazioni previste del nostro corpo durante l'emergenza, le componenti psicosociali, affettive e adattative che intervengono nei nostri comportamenti e in quelli di gruppo (la folla), durante e alla fine dell'emergenza e cercheremo di capire quali sono le migliori strategie che l'addetto deve attuare per gestire correttamente l'emergenza.



I COMPORTAMENTI DURANTE L'EMERGENZA

COME FUNZIONIAMO: cosa ricordiamo e come reagiamo

Durante l'emergenza intervengono numerosi fattori che influiscono sulla *performance* delle azioni attuate da chi è coinvolto nell'evento. In particolar modo, chi interviene in prima persona e coadiuva gli altri, come gli addetti alle emergenze, deve tener conto del bio-comportamento degli individui (tutto ciò che il nostro corpo attua in condizioni fisiologiche o di stress) affinché ci sia una buona risposta da parte dell'utenza rispetto alle indicazioni impartite, non di meno, ne deve tener conto per meglio gestire e controllare il suo stesso atteggiamento.

Vediamo quindi quali sono i tipi di reazioni (emozioni) e i meccanismi base del nostro cervello che sono coinvolti in una situazione di pericolo. Avere una buona conoscenza di questi meccanismi significa avere gli strumenti per saperli controllare senza lasciarsi sopraffare da ciò che accade normalmente dentro di noi.



CERVELLO

La Memoria

Viene qui riportato un breve cenno sui meccanismi del cervello che agiscono sulla **memoria** al fine di poter utilizzare degli accorgimenti importanti nel fornire le informazioni durante l'emergenza, tenendo conto di quali sono i limiti del cervello nel riuscire a trattenere ed elaborare le indicazioni che vengono fornite.

La memoria si distingue in due tipi sulla base del tempo in cui un'informazione permane nel flusso di pensiero: la memoria a **breve termine** le mantiene solo mentre le utilizziamo; viceversa la memoria a **lungo termine** riguarda tutto il resto delle informazioni immagazzinate.

Quando il nostro cervello riceve delle informazioni per immagazzinarle nella memoria attua due distinte selezioni in ordine alle nozioni ricevute:

1. La prima fase di selezione avviene nella memoria a breve termine: quest'ultima è in grado di mantenere piccole quantità di informazioni, per brevi periodi, **ricordando solo i dati essenziali** delle nozioni ricevute, scartando quelli non necessari **al fine di risolvere il compito** che si ha di fronte. Tutte le altre informazioni, ritenute superflue, vengono eliminate.



2. La seconda fase di selezione avviene nel passaggio delle informazioni dalla memoria a breve termine a quella a lungo termine: in questa fase intervengono due effetti ovvero l'effetto di **preminenza** e l'effetto di **vicinanza temporale**. Ciò significa che si tendono a ricordare in modo privilegiato le prime indicazioni ricevute (per effetto della preminenza) e le ultime informazioni che giungono (per effetto della vicinanza temporale), mentre si è portati ad eliminare il corpo centrale delle informazioni ricevute. Questo ha importanti ricadute sulla formulazione dei messaggi da diramare in caso di emergenza.

Quanto detto suggerisce alcuni accorgimenti da attuare nella comunicazione dell'emergenza e delle disposizioni da seguire e più precisamente:

- **Fornire poche informazioni alla volta per non sovraccaricare la memoria a breve termine e non rischiare che parte di esse vengano direttamente eliminate.**
- **Ricordare che le informazioni più importanti devono essere fornite per prime e per ultime.**



LE EMOZIONI

In situazioni critiche si attivano alcune risposte complesse ed intense che sono definite emozioni; ad esse conseguono delle variazioni fisiologiche automatiche.

In queste situazioni le risposte degli individui possono essere classificate in tre gruppi:

- Il primo gruppo, che comprende il 10-15% di persone coinvolte in disastri, rimane relativamente calmo. Le persone sono capaci di organizzare i pensieri rapidamente e di mantenere integre le capacità di giudizio e di ragionamento, nonché la consapevolezza; sono in grado di valutare la situazione, di elaborare un piano d'azione e di attuarlo.
- Il secondo gruppo, composto da circa il 75% di persone, comprende coloro che rispondono in maniera disorientata e confusa, mostrando compromissioni nel ragionamento, rallentamento del pensiero e comportamenti attuati in modo quasi automatico.
- Il terzo gruppo, che raccoglie il restante 10-15% di persone, tende a mostrare un alto numero di comportamenti controproducenti che aumentano il rischio di morte: pianto incontrollato, confusione generalizzata, urla e ansia paralizzante.

La maggior parte delle vittime adottano un comportamento riconducibile a queste ultime due categorie.



Vediamo allora perché si innescano questi comportamenti e quali sono le emozioni che si possono provare durante un'emergenza.

La Paura

La reazione principale di fronte a un qualsiasi tipo di pericolo è "la paura". La paura è una reazione adattativa, e non un segno di debolezza, senza la quale non saremmo in grado di attivarci di fronte ad un'emergenza. E' giusto provare paura perché ciò ci consente di innescare dei meccanismi involontari che preparano l'organismo a reagire alle varie situazioni emergenziali.

Ciò che conta è che la persona immersa in queste emozioni trovi delle risposte adeguate, altrimenti prevarrà l'aspetto ansioso e diminuirà progressivamente la possibilità di elaborare soluzioni efficaci.

Come fare a non lasciar prevalere l'aspetto ansioso? Bisogna equilibrare i due tipi di paura, razionale e irrazionale, che si attivano. Vediamo più nel dettaglio:

1) Paura irrazionale:

E' una risposta involontaria (perciò si parla di paura irrazionale) sottocorticale che avvisa della presenza di un pericolo, in risposta al quale vengono rilasciate alcune sostanze chimiche (neurotrasmettitori).



Vediamo perciò quali sono le conseguenze del rilascio di neurotrasmettitori nella fase di paura irrazionale:

- La **noradrenalina** ha la funzione di amplificare le nostre percezioni il che è un vantaggio durante le emergenze ma allo stesso tempo, come si è visto da recenti studi sui ratti, ha anche l'effetto di influire negativamente sui rapporti sociali e sulla capacità di giudizio. Questi aspetti potrebbero implicare **un'alterata risposta alla cooperazione** con gli altri di cui bisogna tenere conto nelle fasi critiche dell'emergenza.
- L'**adrenalina**, **invece**, agisce preparando l'organismo a due reazioni fondamentali "attacco" o "fuga" cioè le due reazioni che si attivano in caso di pericolo. All'aumento dell'adrenalina consegue un incremento del battito cardiaco, del metabolismo e della mobilitazione dei grassi e del glucosio al fine di preparare il corpo all'attività fisica. Quando, però, le pulsazioni cardiache superano i 145 battiti al minuto le capacità motorie complesse cominciano a venire meno, se, ancor peggio, superano i 175 battiti al minuto si assiste ad un **crollo delle funzioni cognitive**. Le prime conseguenze delle variazioni sopra elencate comportano effetti collaterali sull'organismo quali il **blocco della digestione**, la **riduzione dei movimenti fini** e la **visione ristretta**. Tutto ciò può ripercuotersi negativamente in caso di



emergenza in quanto, per esempio, la capacità di digitare un numero di telefono o la lucidità di porre in essere una procedura possono venire meno.

- Le **endorfine**, anch'esse neurotrasmettitori, che temporalmente sono prodotte dopo l'adrenalina (circa due minuti dopo), hanno la funzione di non far percepire la stanchezza o il dolore durante il tempo "critico" (ciò spiega perché alle volte durante un'emergenza ci si sente forti e non si percepisce alcun dolore). Tuttavia, l'effetto collaterale delle endorfine è la **riduzione dell'attenzione**. Anche questa conseguenza risulta estremamente importante nell'emergenza perché limita negativamente, insieme alle ridotte capacità di memoria, la comprensione delle informazioni fornite e, non di meno, può influire sulle capacità degli addetti a svolgere le mansioni assegnate.

Sul piano neurologico, queste reazioni determinano una parziale disattivazione del livello corticale (pensiero "astratto") a favore di quello "limbico" (pensiero "operativo"): il cervello inizia a funzionare secondo modalità più arcaiche, ma anche maggiormente funzionali alla sopravvivenza. Questo avviene perché la sub-attivazione corticale facilita gli automatismi e il ricorso a *pattern* comportamentali istintivi (o "di base"), molti dei quali di natura inconscia o "procedurale".



Nell'impossibilità di attuare la reazione "combatti o fuggi", si innesca un'altra reazione difensiva che prende il nome di "**Freezing**". Il *freezing* è una particolare risposta di paura che si manifesta nelle circostanze in cui si ritiene non esserci possibilità di salvezza. Tale reazione ha una funzione adattiva, basti pensare alla reazione di alcuni animali in presenza di predatori, e appare come un totale o parziale "congelamento" (dovuta ad un'improvvisa bradicardia e immobilizzazione) con una durata compresa tra pochi secondi e 30 minuti.

Il *freezing*, seppur sia un comportamento adattivo in alcune circostanze, può essere altamente disadattivo in situazioni d'emergenza, fino al punto da essere fatale, poiché impedisce di mettere in atto i necessari comportamenti salva-vita.

Questo comportamento controproducente si manifesta soprattutto quando ci si trova a non saper come agire in una situazione critica in quanto il nostro cervello non riesce ad elaborare una risposta nei tempi necessari. Ciò accade perché per eseguire azioni complesse sono richiesti circa 8-10 secondi di elaborazione cognitiva, mentre per azioni più semplici sono necessari 1 o 2 secondi di progettazione; un'azione complessa può essere eseguita più rapidamente se la risposta da adottare è già stata appresa. In questa condizione il cervello dovrà solo selezionare tra un set di risposte apprese



precedentemente: così facendo il tempo di risposta, anche per eseguire azioni complesse, si ridurrà a 1-2 secondi. Nelle situazioni di pericolo, infatti, l'elaborazione cognitiva avverrà nei seguenti modi:

- Se una risposta appropriata all'evento è già stata preparata ed immagazzinata nella banca dati degli schemi comportamentali, la velocità di attuazione di una risposta pertinente sarà di 100 millisecondi, ossia immediata.
- Se sono disponibili più risposte attuabili, allora scegliere la corretta sequenza comportamentale richiede un semplice processo decisionale, che avverrà in 1-2 secondi.
- Se non esiste una risposta appropriata nella banca base cognitiva, allora dovrà essere creato uno schema comportamentale temporaneo. Questo processo impiegherà almeno 8-10 secondi in circostanze ottimali, ma in condizioni di pericolo richiederà ancor più tempo. Se però il tempo a disposizione non è sufficiente, si produce una paralisi cognitivamente indotta, ovvero il cosiddetto *freezing*.

Dunque, considerando le limitazioni della memoria di lavoro, è possibile evitare la reazione di *freezing* nelle situazioni d'emergenza mediante esercitazioni che permettano di creare una banca dati cognitiva degli schemi comportamentali attuabili, evitando così che le persone si trovino nella condizione di doverli creare sul momento.



2) *Paura razionale:*

E' una risposta della corteccia prefrontale che, diversamente dalla precedente, è razionale e ci permette di capire se il pericolo esiste veramente, se possiamo affrontarlo e come. La corteccia è il luogo dove risiedono tutte le nostre conoscenze, le nostre consapevolezze e le nostre emozioni complesse. La porzione prefrontale è responsabile della pianificazione degli approcci e delle sequenze dei comportamenti richiesti per raggiungere determinati obiettivi. Questo processo richiede apprendimento e implementazione delle norme di comportamento che portano al successo dell'azione. La corteccia prefrontale è perciò responsabile della generazione della corretta sequenza di comportamenti da attuare per raggiungere l'obiettivo.

In sostanza le due paure coesistono e sono entrambe utili per reagire all'emergenza. L'importante è che si mantenga un giusto equilibrio e che nessuna delle due prevalga sull'altra, se ciò accadesse ci troveremmo in preda all'ansia (prevalenza paura irrazionale) o sottovalutazione del pericolo con conseguente ritardo nella reazione (prevalenza paura razionale).

Onde evitare il prevaricare della paura irrazionale è necessario **contenere la risposta fisiologica** di modo che gli effetti collaterali della stessa non compromettano la gestione delle emergenze, sfruttando invece a proprio vantaggio l'allerta e la reazione all'evento generata dalle



medesime. **Inoltre l'attivazione della paura razionale deve portare, una volta individuato il pericolo, a cercare le soluzioni per affrontarlo; ciò avviene in maniera efficace se gli addetti hanno chiaro il loro compito, conoscendo bene le procedure da attuare.**

Preoccupazione e inquietudine

Legate alla paura ci sono altre due emozioni: preoccupazione ed inquietudine. La prima scaturisce se la minaccia è nota, mentre la seconda quando il pericolo difficilmente appare individuabile o non abbiamo soluzioni efficaci per affrontarlo.

Risulta perciò rilevante **fornire**, nella comunicazione di un'emergenza, adeguati **strumenti per individuare e fronteggiare l'evento**, diversamente, se si prefigura un pericolo senza dare una via d'uscita, si alimenta l'inquietudine e si provoca paura incontrollata.

Ansie pregresse

Le ansie pregresse sono quelle paure dovute ad esperienze già vissute (per esempio le scosse di terremoto) o di avvenimenti già accaduti nel medesimo luogo (per esempio in luoghi analoghi a quelli dove è avvenuto un attacco terroristico). Queste ansie fanno sì che gli individui siano spinti a reagire con comportamenti pericolosi anche di fronte a segnali irrilevanti.



Rabbia

Come poc'anzi detto, nelle situazioni di emergenza, oltre alla fuga, esiste la possibilità istintiva di aggredire la fonte di pericolo, che, di fatto, si traduce in rabbia. La gestione di quest'emozione è complessa e bisogna tener presente che cresce quando la persona si sente vittima di una situazione di cui non è responsabile o quando la ritiene ingiusta. Questo fenomeno attiva il circuito del dolore e l'organismo tende a placarlo attraverso il meccanismo della punizione dei colpevoli. La rabbia, quindi, sfocia in aggressività ancor più quando si cerca di proteggere la vittima dell'evento verso la quale si è legati da un particolare sentimento affettivo.

Di questo bisogna tener conto nell'affrontare l'emergenza e nel fornire il proprio supporto.

Panico

Spesso le persone usano il termine "panico" per descrivere il loro stato emotivo e l'incapacità di reagire ad un problema quando si sentono stressati, ansiosi o spaventati. Analogamente il termine viene utilizzato per descrivere il comportamento, che risulta inappropriato alla situazione, di altri individui che appaiono ansiosi o spaventati.

Dalla letteratura si è visto che la reazione di panico può essere identificata come un comportamento irrazionale



ascrivibile ad eventi esterni verso i quali si ha l'impressione di non poter far nulla. Detto atteggiamento, però, si manifesta raramente in caso di incendio, infatti si è visto che in questo tipo di emergenza prevale il comportamento altruistico e cooperativo piuttosto che quello egoistico.

Ad ogni modo, la reazione di panico che coinvolge una singola persona è ben contenibile isolando la stessa, mentre quando la reazione coinvolge molte persone si rischia che la situazione possa sfuggire ad ogni controllo. Ad ogni buon conto, da studi effettuati in avvenimenti di grandi emergenze si è visto che i casi di panico collettivo sono stati piuttosto rari e si sono verificati quando i comportamenti delle persone addette alle emergenze non sono stati quelli programmati e attesi. Ciò che accade in queste situazioni è che prevalgono le misure di autoprotezione spontanee e ciò accade soprattutto quando viene meno la gestione delle situazioni critiche e le persone si sentono abbandonate a loro stesse. Qualora vengano correttamente interpretate, agli addetti ed ai coordinatori spetta il compito di indirizzare positivamente le azioni dei singoli e di fornire adeguate informazioni.

Queste misure di autoprotezione possono essere interpretate dagli addetti e dai coordinatori come la **volontà di attivarsi** oppure come **bisogno di ricevere indicazioni precise**.



QUINDI COSA FARE PER GESTIRE LE EMOZIONI:

Onde evitare il prevaricare della paura irrazionale è necessario **controllare**, almeno in parte, **le emozioni** in modo che gli effetti collaterali delle stesse non compromettano la *performance* durante l'emergenza. Così facendo si può riuscire a mantenere una buona capacità di comprensione, una manualità soddisfacente, ridurre l'insorgere dell'inquietudine, delle ansie, della rabbia e del panico ed infine a favorire la cooperazione tra individui.

Per riuscire a **mantenere il controllo** della situazione è necessario coinvolgere la paura razionale, che come già detto, dopo aver individuato il pericolo, cerca le soluzioni per affrontarlo. **Ciò avviene in maniera efficace se gli addetti hanno chiaro il loro compito, conoscono le procedure da attuare** (gestione della paura, inquietudine, ansia dell'addetto) **e le comunicano con chiarezza** (gestione della paura, inquietudine, ansia, panico dell'utenza).

Inoltre, l'addetto deve essere consapevole dell'importanza di riuscire a **sfruttare il bisogno delle persone di attivarsi**, coordinandole e indirizzandole verso le giuste operazioni da svolgere.

Pertanto, è necessario che l'addetto alle emergenze sia in grado di **fornire indicazioni chiare, essenziali e**, per quanto possibile, **rassicuranti**, riducendo lo stato d'ansia e di paura delle persone. **Maggiore sarà la conoscenza**



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

Servizio di Prevenzione e Protezione

e la confidenza dell'addetto con le procedure di evacuazione e di emergenza e migliore sarà la sua capacità di intervento e di coordinamento, mantenendo sotto controllo le sue emozioni e infondendo sicurezza nell'utenza.

Per questi motivi sono fondamentali le **prove di evacuazione** e le **simulazioni di emergenza**.



COME DEVE ESSERE FORMULATO IL MESSAGGIO DI ALLARME

Poiché, in virtù degli elementi fin qui descritti, la comunicazione dell'emergenza risulta avere un ruolo importante nella gestione della stessa, vediamo qual è la migliore strategia per diffondere un messaggio di allarme.

Scelta delle parole

La **scelta delle parole** nel comunicare durante l'emergenza ha una notevole rilevanza, tant'è che **utilizzare un linguaggio semplice** risulta indispensabile. Se si usano parole difficili, infatti, il destinatario rimane ancorato sulle parole ignote, tanto più che la paura limita la sua capacità di comprensione, e perde la sequenza delle successive. In inglese si parla della regola del **KISS** cioè **Keep It Short and Simple**, perciò **parole semplici e messaggi brevi**.

La scelta delle parole è importante non solo per la chiarezza del messaggio ma anche perché una delle peculiarità del **linguaggio** è quella di **evocare un concetto o un'immagine**. Per meglio capire cosa significa, si può fare riferimento allo studio di Loftus e Ketcham le quali fecero visionare brevi istanti di un film in cui si vedeva un incidente automobilistico e poi veniva chiesto ai soggetti di indicare la velocità dei veicoli. La domanda era posta ai vari soggetti con parole diverse: "le



macchine erano fracassate”, “le macchine erano entrate in collisione”, “le macchine erano andate a sbattere”, “le macchine erano entrate in contatto”, “si erano colpite”. Dall’esperimento si poté notare che, coloro a cui venne chiesta la velocità delle automobili usando il termine “fracassate” stimarono la velocità più alta.

Per queste ragioni **le parole** utilizzate **non dovranno evocare immagini catastrofiche o di eccessivo impatto emotivo, altrimenti la paura e l’ansia tenderanno ad aumentare**. Volendo fare un esempio, nel caso di un principio di incendio non bisognerà allertare l’utenza con frasi come “La stanza sta andando a fuoco” ma sarà opportuno evidenziare che si tratta di una situazione al momento contenuta richiamando, piuttosto, l’opportunità di evacuare: “C’è un principio di incendio, per precauzione evacuiamo l’edificio”

Secondo Antoine de Saint-Exupéry nella formulazione di un messaggio di allarme **“La perfezione viene raggiunta non quando non vi è più nulla da aggiungere ma quando non c’è più nulla da togliere.”**

Preminenza e Vicinanza temporale

Ricordiamo i concetti di **preminenza e vicinanza temporale** visti in precedenza (si ricordano le prime e le ultime informazioni fornite) che sono fondamentali nella formulazione del messaggio.



Contenuto

Un messaggio ben strutturato deve comprendere i seguenti punti:

- **Chi:** identificare chiaramente chi sta dando il messaggio;
- **Quando:** dare una precisa indicazione su quando bisogna agire;
- **Dove:** descrivere dove si trova il rischio;
- **Perché:** dare informazioni sui pericoli e conseguenti rischi.

Ripetizione

Per superare i problemi dovuti alla riduzione delle capacità di attenzione e i limiti propri della memoria, precedentemente descritti, sarà necessario **ripetere il messaggio** per garantirne una migliore comprensione.

Tono

Il **tono** della comunicazione dovrà suggerire la necessaria sollecitudine **senza inquietare** gli interlocutori.

Se il messaggio viene dato in tempo reale e non è quindi preregistrato il tono sarà inevitabilmente influenzato dallo stato d'ansia dell'operatore, sia perché lui stesso può essere in pericolo o perché persone a lui note possono essere coinvolte nell'evento, ovvero per la responsabilità avvertita circa le scelte comunicative da attuare. Quando



si è spaventati si tende a parlare più rapidamente, il ritmo dell'eloquio risulta, tendenzialmente, di sei sillabe al secondo contro le quattro sillabe al secondo di chi esprime tristezza. Inoltre intervengono altri segnali involontari come la rottura del parlato determinato dalla respirazione superficiale, l'acuirsi della voce a causa della tensione dei muscoli della laringe e la voce tremula.

Bisogna perciò cercare di dare il messaggio mantenendo il più possibile la calma e cercando di controllare la propria voce.

Coerenza

La coerenza del messaggio dovrà essere intesa sia come **contenuti verbali** (quindi di contenuto) dello stesso sia come **contenuti non verbali** (relazionale e comportamentale).

Contenuti verbali

Per quanto riguarda i contenuti verbali l'addetto deve ricordare che non si può annunciare qualcosa di negativo e allo stesso tempo dire che non c'è motivo di preoccuparsi, dovrà trovare un **equilibrio** sul **descrivere** gli avvenimenti **senza** per questo **minimizzare eccessivamente**.

Contenuti non verbali

Per quanto riguarda i contenuti non verbali, invece, l'addetto dovrà saper mantenere il controllo sui suoi



comportamenti e atteggiamenti. Si è constatato infatti che il destinatario della comunicazione presta molta attenzione, seppur inconsciamente, ai contenuti non verbali. Uno studio del 1967 mostra che in caso di comunicazione ambigua le parole influiscono per il 7%, il tono per il 38% e i segni non verbali per il 55%. Questo è anche stato dimostrato in reali stati di emergenza dove si è notato che **l'atteggiamento pacato e tranquillo degli addetti e dei vigili del fuoco favorisce un deflusso calmo e ordinato e quindi più sicuro.**

Un punto di riferimento

Da quanto esplicitato nei precedenti paragrafi e come vedremo anche nei prossimi, il vantaggio che si osserva durante le emergenze e che va sfruttato dagli addetti, è che le persone hanno estremo bisogno di far riferimento a qualcuno. Proprio per riuscire a sfruttare al meglio questa necessità può essere vantaggioso far indossare agli addetti dei capi di abbigliamento distintivi; così facendo l'utenza identificherà chi è la persona più autorevole in quel dato contesto e sarà più propensa a seguirlo. Bisogna però evidenziare che una divisa o un abbigliamento distintivo mette sotto osservazione l'addetto che dovrà essere in grado di mantenere una comunicazione non verbale coerente, quindi l'addetto dovrà, in una certa misura, controllare il suo comportamento che non dovrà essere in contrasto con il messaggio comunicato.



COMPONENTI PSICOSOCIALI E IL PRE-MOVIMENTO

Dopo aver analizzato la formulazione del messaggio, vediamo ora perché la comunicazione dovrà essere tempestiva.

Perseverare i comportamenti

Le persone tendono a preservare i comportamenti e ciò può ritardare il tempo di reazione al pericolo. Un tanto si è riscontrato per esempio durante l'incendio del campo sportivo di Bradford nel 1985, dove gli spettatori fuggirono dalla tribuna, dove era iniziato un focolaio di incendio, verso il campo e per alcuni minuti continuarono ad inneggiare alla squadra e a sbeffeggiare gli avversari.

Analogamente, chi è seduto tende a reagire all'allarme in ritardo rispetto a chi è già in piedi. Questo fenomeno è stato ben documentato durante l'incendio di un centro commerciale a Manchester nel 1979 dove gli avventori del ristorante furono gli ultimi a reagire all'allarme.

Similmente, uno studente che dopo una lunga attesa raggiunge lo sportello sarà restio ad allontanarsi da esso perseverando nei comportamenti nonostante i potenziali pericoli.



E' perciò necessario comunicare in maniera tempestiva, chiara e decisa l'emergenza così da ridurre il tempo in cui si persevera nei comportamenti.

Attaccamento alla proprietà

Analizzando eventi disastrosi climatici quali gli uragani, gli studiosi hanno notato che coloro che sono proprietari di case tendono ad evacuare in ritardo per paura dei saccheggi; analogamente è stato rilevato che durante l'evacuazione del World Trade Center nel settembre del 2001 molte persone sono tornate alle loro scrivanie per recuperare oggetti personali ritenuti preziosi.

L'attaccamento alla proprietà è perciò un fattore di cui bisogna tener conto durante le emergenze in quanto può costituire la causa di un eventuale ritardo nelle procedure di evacuazione.

Bisogno di conferme

Numerosi studi hanno evidenziato che in caso di emergenza la prima risposta non è la fuga bensì cercare la vicinanza con altre persone da cui ci si aspetta conferme. Domande come "Credi che sia necessario evacuare l'edificio?" oppure "Sentite anche voi odore di fumo?" sono tipiche e questo accade perché le persone tendono a non fare affidamento sulle loro conoscenze e seguono ciò che fanno gli altri ritenendoli più capaci o con maggiori conoscenze. Questo è evidenziato, anche, dal



fatto che chi lavora da solo allunga i tempi di evacuazione perché gli vengono a mancare le conferme dei colleghi.

Il bisogno di conferme è maggiormente spiccato in presenza di utenza occasionale che ha poca dimestichezza con il luogo e le vie di fuga.

Si è visto, inoltre, che in tale bisogno risiede la ragione principale per cui le linee telefoniche sono spesso occupate quando viene emesso un avviso pubblico di emergenza: la gente chiama amici e parenti per ottenere la loro interpretazione dell'evento e scoprire cosa faranno.

Questo comportamento psicosociale può essere sfruttato dagli addetti durante l'emergenza in quanto **indicazioni precise e sicure** sul pericolo e **sul da farsi saranno ascoltate** e seguite dall'utenza **nella fase di ricerca di conferme**.

La percezione del rischio

La percezione del rischio viene definita come un processo psicologico di valutazione soggettiva (e non oggettiva), conscia e inconscia, della probabilità di subire un imminente e indesiderato evento e, al contempo, di percezione della propria vulnerabilità e capacità di far fronte alla criticità.

La percezione del rischio, relativo ad un'emergenza, può essere influenzata da diversi aspetti, come per esempio:



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

Servizio di Prevenzione e Protezione

- il livello del piano in cui ci si trova (la percezione del rischio aumenta con l'aumentare del livello del piano in cui si sta);
- essere in grattacieli o edifici piccoli;
- fiducia nelle "autorità" e credibilità delle informazioni (come risultato di un mondo sempre più complesso, le persone non hanno la possibilità di informarsi su tutte le minacce che li circondano, pertanto sono costrette ad affidarsi agli esperti, ma, a causa della dimensione emotiva su cui si basa la fiducia - che comprende elementi come l'onestà, integrità, buona volontà o mancanza di interessi particolari - gli individui possono percepire maggiormente il rischio se la fiducia è pregiudicata);
- differenza di genere (in particolare nelle evacuazioni i maschi sembrano percepire meno il rischio, probabilmente perché hanno una differente percezione della paura e della rabbia. E' interessante notare che detta differenza di genere risulta maggiormente evidente nelle evacuazioni da alluvione mentre appare poco significativa in altri eventi climatici quali quelli caratterizzati da forte vento);
- esperienze precedenti sia dirette che indirette (aver visto, anche al telegiornale, gli effetti di un incendio, di un'alluvione, di uno *tsunami* o altro,



può aumentare la percezione del rischio nel medesimo contesto);

- stato emotivo (stati d'ansia personale possono portare ad una rielaborazione inconscia delle informazioni aumentando la percezione del rischio),
- conoscenza dei pericoli (maggiore è la conoscenza del pericolo e maggiore è la sua percezione);
- elaborazione delle informazioni (il maggiore impegno cognitivo per l'elaborazione di informazioni non familiari è collegato ad un aumento della percezione del rischio. Per capire il senso di quanto detto basti pensare che è stato dimostrato che coloranti alimentari che hanno nomi difficili da pronunciare vengono percepiti come più pericolosi rispetto a quelli con nomi semplici);
- *bias* cognitivi (esistono delle distorsioni sulla percezione dei rischi come il *locus* del controllo, cioè quando si percepisce il rischio sotto il proprio controllo lo si ritiene più accettabile rispetto a quello sotto il controllo di altre persone; o la distorsione definita "*bias* generale" che è dovuta ad una naturale sovrastima dei rischi bassi e una sotto stima di quelli elevati);
- il comportamento degli altri (vedere altri occupanti evacuare fornisce un segnale di emergenza che può aumentare la percezione del rischio).



La percezione del rischio durante un'emergenza avrà un'importante ricaduta sulla reattività degli individui e sulla conseguente messa in atto di misure protettive individuali e collettive. Sarà quindi compito degli addetti **fornire informazioni chiare, credibili e tempestive** per indirizzare la corretta percezione del rischio dei presenti.

Infine, si è osservato che la percezione del rischio non influisce solo sulla reattività dell'individuo durante l'emergenza ma anche, in maniera direttamente proporzionale, sull'efficacia delle esercitazioni antincendio, evacuazione e primo soccorso.

Effetto spettatore

L'effetto spettatore può essere definito come la riduzione della capacità di aiuto degli individui in presenza di altre persone. E' stato dimostrato, infatti, che la capacità di aiuto verso il prossimo decresce all'aumentare del numero degli astanti, in particolare, si è notato che se un individuo si trova da solo in una situazione critica interviene spontaneamente mentre, nella medesima situazione, solo il 60% dei presenti agisce quando si trova a far parte di un gruppo composto da più di cinque persone. Si pensa che questo genere di inattività sia da attribuirsi a tre possibili fattori psicologici: l'aver paura del giudizio degli altri, oppure il supporre di avere meno responsabilità di intervento nel gestire la situazione critica rispetto agli altri, o il credere che se nessuno sta intervenendo la situazione



non sia realmente da considerarsi un'emergenza. A tal proposito è stato dimostrato scientificamente che all'aumentare del numero dei presenti ad un'emergenza sanitaria, decresce l'attività cerebrale in alcune zone del cervello, quali ad esempio la corteccia prefrontale e, conseguentemente, si riduce la capacità d'intervento. Tali evidenze sono state ottenute mediante studi di risonanza magnetica funzionale eseguita su alcuni volontari che sono stati messi di fronte ad un'emergenza sanitaria riguardante una giovane donna collassata a terra, da soli oppure con una, o due o quattro altri spettatori presenti. Nell'esperimento si è visto che all'aumentare del numero degli astanti l'attività cerebrale di alcune parti del cervello diminuiva.

Alcuni autori, però, sottolineano che oltre alle componenti psicologiche appena illustrate rimane una componente caratteriale che non va per nulla sottovalutata e che influirà sulla capacità d'intervento dei soggetti.

Si è visto infine che l'effetto spettatore si riduce se gli astanti si conoscono o se uno dei presenti è in grado di indirizzare il comportamento degli altri, lasciando quindi la possibilità agli addetti di guidare la condotta degli individui **fornendo indicazioni precise.**



Ricerca degli affetti

Durante l'emergenza le persone sentono il bisogno di riunirsi con chi li unisce da un legame affettivo, che può essere un familiare o un collega con cui c'è un'amicizia.

Questo desiderio di ricerca degli affetti certamente può portare ad un ritardo nell'evacuazione o suscitare stati d'ansia.

Cos'è il tempo di pre-movimento

I succitati comportamenti istintivi determinano e influiscono sulla durata del tempo di pre-movimento.

Il tempo di pre-movimento è il tempo necessario per risolvere la fase del perseverare dei comportamenti, del bisogno di conferme, dell'effetto spettatore, della percezione del rischio e di ricerca degli affetti, la fase cioè durante la quale le persone sono incerte sul da farsi. Dopo tali momenti inizia la fase di risposta nella quale l'individuo cessa la sua attività, mette in sicurezza le apparecchiature e ricerca la via di fuga, e di seguito inizia la fase del movimento.

Il tempo di pre-movimento è così importante che è stato inserito nel Codice Prevenzione Incendi del 2015 in quanto è noto che questo tempo occupa la maggior parte del tempo totale impiegato per l'esodo.



Un fondamentale aspetto di questo tempo è la “riprova sociale” che si manifesta durante le fasi iniziali dell'emergenza, in particolare, come visto poc'anzi, in presenza di un gruppo di persone che non reagisce, non sapendo come intervenire o a chi tocchi farlo, ci si conforma all'inattività degli altri, eppure, questa inoperosità non è apatia ma incertezza in quanto **se giungono indicazioni sui comportamenti da seguire le persone si attivano.**

I vantaggi del pre-movimento

Nella fase di pre-movimento è fondamentale l'intervento degli addetti che possono impartire istruzioni chiare condizionando la reazione del gruppo.

Il compito degli addetti in questa fase non sarà difficile in quanto le persone si lasceranno indirizzare facilmente.

E' stato dimostrato sperimentalmente che fino al 75% degli individui sono influenzabili in una direzione anche davanti ad evidenze contrarie. E' stato infatti eseguito un test in cui i soggetti erano chiamati a valutare la corrispondenza della lunghezza di un segmento dato loro in mano rispetto a tre segmenti campione, dopo l'esperimento prevedeva lo svolgimento del test in presenza di un gruppo di complici del ricercatore e si è visto che il 75% degli individui si conformava alle risposte errate almeno una volta, di questi il 5% tutte le volte e



soltanto il 25% rispondeva correttamente senza lasciarsi influenzare. Questo esperimento dimostra che **l'addetto alle emergenze può influire positivamente sul 75% delle persone senza nessuna difficoltà, aiutandoli a prendere le corrette decisioni.**

Un ulteriore studio ha dimostrato che anche la modalità di segnalazione dell'allarme influisce notevolmente sulla durata del tempo di pre-movimento, si è visto infatti che un segnale sonoro determina un tempo più lungo rispetto ad un messaggio vocale. E' stato evidenziato, di fatto, che in alcuni casi le persone non si muovono immediatamente sentendo l'allarme sonoro, ma si attivano quando gli addetti alle emergenze comunicano la necessità di evacuare (risultano molto utili, in determinati contesti, impianti di evacuazione "parlanti").

Il tempo di intervento degli addetti

L'intervento degli addetti deve essere tempestivo sia perché, come appena visto, può **ridurre la fase del pre-movimento** sia perché **deve avvenire prima che vengano prese decisioni sbagliate.**

Si è visto infatti che se un gruppo di persone, spinto dalla paura e da un'informazione sbagliata, prende una direzione, sarà difficilissimo indurlo a modificare il percorso e i tentativi di correggere comportamenti errati non faranno altro che aumentare la preoccupazione di



essere di fronte ad un evento incontrollabile e lo stato d'ansia.

Dare un'informazione tempestiva può sembrare in contrasto con la necessità di dare informazioni corrette perché informazioni sbagliate, come abbiamo visto, possono far perdere la credibilità dell'addetto, facendo venire meno il legame di fiducia necessario affinché le persone possano affidare la propria salvaguardia e sicurezza a qualcuno. Per questi motivi l'addetto dovrà dare **tempestivamente** le **informazioni di cui è in possesso** in maniera chiara e coerente **senza aggiungere** elementi o ipotesi non necessari all'evacuazione.

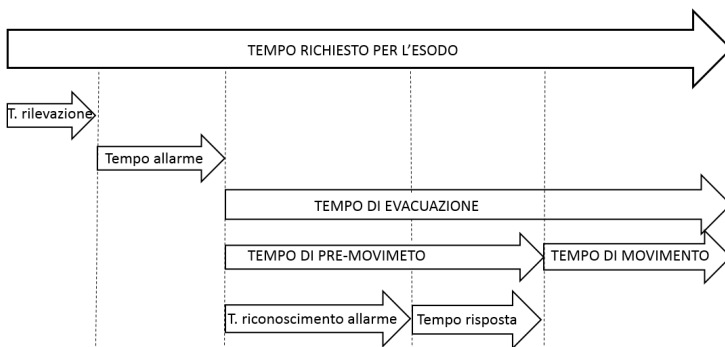


Fig. 1 Il tempo richiesto per l'esodo è suddiviso in varie fasi. Una parte considerevole del tempo richiesto per l'esodo è occupata dal tempo di pre-movimento.



NON SOLO INDIVIDUI MA ANCHE GRUPPI

In edifici aperti al pubblico ci si trova spesso in luoghi affollati da utenti occasionali. Pertanto in tale ottica si ha a che fare non più con singoli individui, ma con gruppi più o meno cospicui di persone.

COME SI COMPORTA LA FOLLA

Cos'è la folla

Durante un'emergenza, come anche nella vita di tutti i giorni, si formano i raggruppamenti. Questo avviene perché le persone sono spinte da comportamenti ancestrali, quando era più probabile sopravvivere in gruppo, che hanno portato alla selezione di alcuni geni la cui espressione genera piacere nel momento in cui si è in compagnia e sensazione di disagio quando si è soli senza volerlo.

Sarà perciò normale vedere, anche in situazioni di pericolo, il formarsi di capannelli di persone. Nel caso di un raggruppamento cospicuo si formerà una folla.

La folla però non è un gregge in cerca di un padrone, ma un'entità alla ricerca di una risposta rispetto a ciò che sta accadendo. La necessità di capire ciò che accade è un bisogno fondamentale della mente per non permettere alla persona di cadere nell'angoscia dell'ignoto.



Gestire questo tipo di entità può risultare più difficile rispetto al coordinare poche persone, ma non vanno dimenticate tutte le indicazioni e le osservazioni fin ora descritte e in particolare la ricerca di una guida, la voglia di attivarsi e la necessità di conferme. L'incapacità di rispondere a queste richieste della folla lascerà spazio ad altre persone del raggruppamento di influire sulla massa.

Pertanto, anche in questo caso, **la guida ufficiale come l'addetto alle emergenze dovrà essere coerente nelle comunicazioni e determinato nelle decisioni da prendere. In questo modo l'addetto costruirà un legame di fiducia che consentirà alle persone di affidare la propria salvaguardia e sicurezza a qualcuno di cui si fida.**

Movimento della folla

Non possiamo però dimenticare che trattandosi di un raggruppamento cospicuo di persone oltre a tutte le reazioni al pericolo dei singoli individui sopra descritte, esistono dei peculiari atteggiamenti che intervengono quando ci si trova all'interno della massa. Tali atteggiamenti influiscono sul **movimento della folla** e sul conseguente stato d'ansia delle persone.

Vediamo quindi qui di seguito quali sono gli atteggiamenti che influiscono sul movimento della folla e quali le strategie da attuare per governarla.



- Si è visto che camminando sul marciapiede tra la gente si tende a posizionarsi leggermente spostati di lato da chi ci precede per poter vedere di fronte a sé, mantenendo la padronanza della situazione. Perciò sarà molto **importante indicare i segnali e dare indicazioni visibili a tutti.**

- Si è visto inoltre che la velocità diversa delle persone genera ansia in chi vorrebbe andare più veloce, di conseguenza chi cerca di superare chi gli sta davanti procede cambiando direzione numerose volte, atteggiamento che crea ulteriori rallentamenti. Anche strozzature del percorso o la presenza di ostacoli possono generare rallentamenti, nonché l'evidenza che la maggior parte delle persone tenderà ad utilizzare le stesse vie di fuga e cioè quelle note (il percorso da cui si è arrivati è il prescelto, perché è quello conosciuto).

Tutte queste situazioni generano una condizione di stress che riduce la lucidità finché le persone inizieranno a spingere fino ad arrivare all'eccesso di atteggiamenti competitivi.

Bisogna perciò:

- **intervenire tempestivamente nell'ordinare l'evacuazione per evitare che, con una comunicazione tardiva, ci sia un aumento della densità delle persone che imboccheranno le stesse vie di fuga.**



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE

Servizio di Prevenzione e Protezione

- **indicare tutte le vie di fuga, anche quelle meno note, cercando di attenuare l'ansia dovuta all'idea di non poter allontanarsi dal pericolo.**



IL PUNTO DI COORDINAMENTO

Il team

Nelle organizzazioni complesse le decisioni solitamente vengono prese in gruppo, e non da una sola persona, che si raduna in un punto (punto di coordinamento) e si scambiano le informazioni.

Il *team* deve essere in grado di gestire **eventuali conflitti** che sono assolutamente normali, tanto più in una situazione di emergenza dove le tensioni tra le persone sono accentuate dall'emozione connessa all'evento. La psicologia, ad ogni modo, insegna che il conflitto è una componente naturale delle relazioni e che la sua buona **gestione** può essere una risorsa anziché un impedimento.

Esiste inoltre un ulteriore fenomeno distorsivo nell'affrontare il lavoro in gruppo e cioè il ***Groupthink***, ossia la tendenza del gruppo ad conformarsi al pensiero degli altri in modo acritico. Questo **favorisce il coordinatore** nella gestione dell'emergenza.

Il coordinatore perciò dovrà essere consapevole che potranno sorgere alcuni conflitti durante le fasi di coordinamento ma che potrà sfruttare a suo vantaggio il fenomeno del *Groupthink* tipico del lavoro in squadra.



PUNTO DI RACCOLTA

Un altro momento importante nella gestione delle emergenze è la fase di raggruppamento al punto di raccolta.

Ritroviamo l'ansia e la paura

A questo punto, anche se ci si trova in un luogo sicuro e lontano dal pericolo, lo stato d'ansia tende a non diminuire, a meno che non ci siano rassicurazioni sul non correre più pericoli e informazioni su ciò che è successo.

Anche in questo caso gli addetti giocano un ruolo fondamentale nel soddisfare queste esigenze perché anche in questa situazione i sentimenti negativi come l'ansia, la preoccupazione e la paura rimangono elevate. **L'addetto dovrà pertanto fornire informazioni, anche se parziali al fine di fare sentire le persone in mani sicure.**

Informazioni sulle persone

Ci sarà anche il bisogno da parte dell'utenza di avere rassicurazioni sulle persone coinvolte.

La ricerca di informazioni sulle persone non è solo una condizione affettiva, si è visto che è anche una condizione fisiologica dovuta all'innalzamento dell'adrenalina.

Per capire meglio questo effetto si può analizzare uno studio svolto in Canada dove è stato eseguito un



esperimento posizionando delle giovani assistenti all'estremità di due ponti, il primo massiccio e collocato a soli 3 metri dal suolo e il secondo un ponte tibetano di 135 metri a 70 metri di altezza. Le assistenti fecero compilare un questionario a degli uomini tra i 18 e i 35 anni di età e poi si offrirono di approfondire lo studio lasciando il loro nome e numero di telefono, scrivendolo su un pezzo del questionario che veniva strappato al momento. Da questa sperimentazione è emerso che solo gli uomini che avevano attraversato il ponte tibetano avevano richiamato le assistenti. Ripetendo l'esperimento, ma questa volta sottoponendo il questionario dieci minuti dopo l'attraversamento del ponte tibetano si è visto che questi ultimi richiama l'assistente in numero significativamente inferiore rispetto al caso precedente. Questo esperimento, secondo gli autori, dimostra che l'adrenalina predispone all'incontro affettivo proposto dall'assistente, perdendo però il suo effetto nei dieci minuti successivi.

Si intuisce che durante le fasi di emergenza e nei consecutivi minuti si ricercano gli affetti ed è ciò che accade al punto di raccolta dopo l'evacuazione.

Ancora una volta gli **addetti devono tenere conto di questi meccanismi e fornire più informazioni possibili sul destino delle persone coinvolte, magari cercando di comunicare con altri addetti per ottenerne di più dettagliate.**



Non va dimenticato che non è facile prendere decisioni

Da quanto fin ora detto appare evidente che nell'affrontare l'emergenza il ruolo degli addetti è fondamentale per gestire le operazioni di evacuazione e per dare le informazioni utili e corrette. Per questo gli addetti si trovano ad avere un ruolo chiave e questa consapevolezza può far sentire il peso della responsabilità a chi si assume l'incarico, soprattutto perché gli addetti sono prima di tutto lavoratori e non posseggono un *background* e una familiarità con gli eventi pericolosi come può averli chi affronta quotidianamente le emergenze, per esempio i vigili del fuoco. Per questi motivi prendere delle decisioni, basandosi su poche informazioni e in situazioni diverse da quelle abituali, può generare ansia e alle volte si preferisce astenersi da prendere decisioni nella convinzione che la "non azione" sia un evento passivo e che non facendo nulla si avverte meno la responsabilità per le possibili conseguenze.

Ecco perché decidere è sempre molto faticoso tanto più quando c'è poco tempo per farlo e le informazioni sono ambigue, incomplete e non abituali.

Per questo occorre sviluppare la capacità di incorporare le lezioni del passato utilizzandole come bagaglio di conoscenze. Risultano quindi fondamentali le **prove di evacuazione e le simulazioni** delle emergenze, nonché i



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

Servizio di Prevenzione e Protezione

periodici **corsi di aggiornamento**, che consentono di acquisire sicurezza e dimestichezza nelle procedure e che daranno all'addetto la familiarità e la sicurezza necessarie per saper intervenire e gestire l'emergenza.

Ciò non significa che l'addetto non proverà paura nel svolgere la sua funzione, ma, come sopra descritto, sarà in grado di controllare quest'emozione che gli sarà utile per attivarsi e per trovare le energie per svolgere le sue funzioni riuscendo al meglio ad eseguire il suo compito come gli è stato insegnato.



VADEMECUM PER ADDETTI

Durante le emergenze le persone hanno estremo bisogno di far riferimento a qualcuno: **gli addetti sono un punto di riferimento!**

Cosa devono fare gli addetti:

- **Mantenere il controllo:** ciò avviene se gli addetti hanno chiaro il loro compito e conoscono le procedure.
- **Comunicare con chiarezza le informazioni,** ciò aiuta a mantenere calma l'utenza.
- Avere un **atteggiamento pacato e tranquillo:** questo favorisce un deflusso calmo e ordinato.
- Intervenire **tempestivamente:** comunicando in maniera rapida, chiara e decisa l'emergenza, il pericolo e il da farsi.
Ciò consente di:
 - **ridurre il tempo in cui si persevera nei comportamenti;**
 - **ridurre** la fase di **pre-movimento;**
 - **evitare** che vengano prese decisioni **sbagliate.**

Le persone si attivano rapidamente se giungono loro indicazioni sui comportamenti da seguire.



Sfruttare il bisogno delle persone di attivarsi coordinandole e dirigendole verso le giuste operazioni da svolgere.

Caratteristiche del Messaggio di allarme

- Regola del **KISS cioè Keep It Short and Simple**, perciò **parole semplici e messaggi brevi**.
- Le parole utilizzate **NON** dovranno **evocare immagini** catastrofiche o **di eccessivo impatto emotivo**.
- Fornire **poche informazioni alla volta** per non sovraccaricare la memoria di chi ascolta.
- Le informazioni **più importanti** devono essere fornite **per prime e per ultime**.
- Fornire indicazioni per quanto possibile, **rassicuranti**.
- **Coerenza**: trovare equilibrio sul descrivere gli avvenimenti **senza** per questo **minimizzare eccessivamente**.
- **Nel messaggio specificare**
 - **Chi**: identificare chiaramente chi sta dando il messaggio;
 - **Quando**: dare una precisa indicazione su quando bisogna agire;



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

Servizio di Prevenzione e Protezione

- **Dove**: descrivere dove si trova il rischio;
- **Perché**: dare informazioni sui pericoli e conseguenti rischi.
- **Ripetere il messaggio** per garantirne una migliore comprensione.
- **Controllare la propria voce** mantenendola calma.

Come gestire la “Folla”

- **Intervenire tempestivamente** nell'ordinare l'evacuazione per evitare che, con una comunicazione tardiva, ci sia un aumento della densità delle persone che imboccheranno le stesse vie di fuga.
- Indicare i segnali di sicurezza e dare indicazioni **visibili a tutti**.
- **Indicare tutte le vie di fuga**, anche quelle meno note, cercando di attenuare l'ansia dovuta all'idea di non poter allontanarsi dal pericolo.

Punto di coordinamento

Il coordinatore dovrà essere consapevole che potranno sorgere alcuni **conflitti** durante le fasi di coordinamento ma che potrà sfruttare a suo vantaggio il fenomeno del **Groupthink** tipico del lavoro in squadra.



Punto di raccolta

- L'addetto dovrà fornire informazioni, anche se parziali, al fine di fare **sentire le persone in mani sicure**.
- Gli addetti devono fornire più **informazioni** possibili sul **destino delle persone coinvolte**, magari cercando di comunicare con altri addetti per ottenerne di più dettagliate.

Maggiore sarà la conoscenza e la confidenza dell'addetto con le procedure di evacuazione e di emergenza e migliore sarà la sua capacità di intervento e di coordinamento.

Università degli Studi di Trieste
Servizio di Prevenzione e Protezione

prevenzione@units.it

tel. 040 558 7977

www.units.it

RSPD dott. Stefano Rismondo