

## ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 16 - numero 3354 di mercoledì 09 luglio 2014

# Il controllo della folla e la comunicazione nelle emergenze

*Un manuale prodotto in relazione alla XX edizione dei Giochi olimpici invernali riporta indicazioni e informazioni relativi a diverse situazioni di rischio. Focus sul controllo della folla e sulla comunicazione nelle emergenze.*

Torino, 9 Lug ? I **grandi eventi**, specialmente in ambito artistico e sportivo, sono correlati a particolari problematiche di sicurezza non solo in relazione all'apertura di numerosi cantieri o alla lunga catena degli appalti per la preparazione dell'evento, ma anche all'impiego di un elevato numero di lavoratori e volontari che devono essere formati e istruiti sulla prevenzione di incidenti e sulla tutela della salute.

Proprio in relazione a questa esigenza, pubblichiamo un manuale prodotto per la XX edizione dei Giochi olimpici invernali che si è svolta a Torino e in altre otto località piemontesi.

Il manuale, dal titolo "**Safety Torino 2006. Manuale per la formazione/informazione della Workforce**", è stato concepito all'interno del Comitato Tecnico Scientifico per la Safety dei Giochi Olimpici e Paralimpici Invernali di Torino 2006 (composto da rappresentanti dell'Università di Torino, del Politecnico di Torino, di altre Istituzioni Pubbliche convenzionate e del Servizio Legale TOROC) ed è stato realizzato dal Servizio di Prevenzione e Protezione TOROC (TORino Organising Committee), dal Dipartimento di Traumatologia, Ortopedia e Medicina del Lavoro e dall'AIAS (Associazione professionale Italiana Ambiente e Sicurezza).

Oltre a segnalare il documento e a riportarne l'indice, ci soffermiamo oggi su una particolare problematica correlata ai grandi eventi e ai luoghi di lavoro con presenza di molte persone (grandi magazzini, impianti sportivi, ...): il **controllo della folla**.

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[DVD003] ?#>

Premesso che con "folla" si intende un gruppo di persone che si "forma generalmente in modo non strettamente organizzato", l'aggregazione di più individui "può verificarsi per casualità oppure intenzionalmente, come nel caso di presenza ad eventi sportivi": in questo caso il controllo della folla diventa un'attività fondamentale che "necessita di essere pianificata, coordinata e attuata con razionalità".

Il manuale ricorda che "nelle attività di gestione e controllo della folla la comunicazione assume un ruolo importante e diventa fondamentale nelle situazioni di emergenza".

In particolare "comunicare con una folla in una situazione di emergenza richiede degli accorgimenti specifici per evitare che le persone siano assalite da sensazioni di panico e quindi che i loro comportamenti possano degenerare in atteggiamenti di irrazionalità accrescendo le situazioni di pericolo per sé e per gli altri".

Questi gli **obiettivi della comunicazione** in situazioni di emergenza:

- "contenere l'emotività;
- ridurre l'ambiguità;
- guidare la folla".

Il manuale fornisce precise istruzioni al personale riguardo alle **procedure** da adottare in caso di emergenza:

- "resta sempre in contatto con il personale adetto alle emergenze e segui le istruzioni impartite;

- assumi un atteggiamento calmo e autorevole, in situazioni di emergenza la folla ha bisogno di essere guidata e rassicurata;
- ricorda che i segnali non verbali come l'espressione del viso, il tono della voce, la ritmica, la gestualità, ecc., sono mezzi di comunicazione efficaci tanto quanto le parole;
- quando parli a una folla in situazioni di emergenza fai molta attenzione ai messaggi che mandi con il comportamento non verbale;
- utilizza frasi brevi, il messaggio deve essere sintetico, ma completo di tutte le informazioni di cui le persone hanno urgente bisogno, e facilmente comprensibile da chi sta vivendo una situazione di stress che potrebbe sfociare in panico;
- fornisci messaggi completi: il messaggio deve contenere tutte le informazioni importanti. Utilizza a questo scopo le domande chiave del giornalista: Chi? Perché? Come? Cosa? Dove? Quando?;
- definisci l'obiettivo che deve essere subito chiaro alla folla. L'obiettivo deve essere finalizzato a produrre un'azione e non deve essere un comando statico: non 'Fermi, non agitatevi!', bensì 'Con calma, tutti verso quella direzione, là troverete le uscite di sicurezza!';
- fai riferimento alla segnaletica;
- ripeti più volte i messaggi fondamentali al fine di rafforzarne l'importanza e la credibilità, facilitarne la comprensione, raggiungere l'attenzione di ulteriori persone".

#### Questi gli **errori da evitare in caso di emergenza**:

- "non usare parole specialistiche o sigle; devi invece utilizzare nomi comuni e legati all'esperienza pratica delle persone, chiarire le ragioni del messaggio, le conclusioni, i comportamenti attesi, ecc.;
- non dare nulla per scontato;
- non usare frasi ambigue".

Il manuale fornisce infine alcune informazioni sulle "**grandi emergenze**", cioè quegli "eventi potenzialmente in grado di creare danni rilevanti al territorio e alla popolazione presente in una determinata area". Eventi improvvisi che possono verificarsi per fatalità, errore umano o atti di sabotaggio.

Questi eventi devono essere opportunamente affrontati per ridurre al minimo i danni per tutte le persone.

Il manuale fornisce a questo proposito specifiche **istruzioni per le grandi emergenze**:

- "cerca di riconoscere nel più breve tempo possibile l'evento negativo e allontanati velocemente dall'area indicando il percorso più opportuno a chi ti sta vicino;
- se sei in zona sicura attendi che i servizi preposti ti forniscano indirizzi operativi e agisci con calma di conseguenza, cercando di infondere sicurezza in chi ti sta vicino;
- dimostra calma e sicurezza con i presenti. Il tuo comportamento sarà da guida e influenzerà positivamente chi ti sarà accanto;
- ricordati l'importanza di una corretta comunicazione quando ti interfacci con più individui, questo è determinante per poter fronteggiare positivamente gravi situazioni di emergenza".

Questi, infine, gli **errori da evitare in grandi emergenze**:

- "non avvicinarti al luogo dove è in atto o dove è accaduto l'evento avverso spesso identificabile per la presenza di fumo e fiamme;
- non sottoposti a condizioni di rischio perché intralceresti sicuramente i soccorsi qualificati;
- non prendere mai iniziative personali o decisioni affrettate;
- non farti assalire da paura, angoscia o panico, non ne trarrai benefici personali, non potrai essere di aiuto a nessuno: diventeresti una persona da soccorrere e non un Volontario che aiuta chi ne ha bisogno".

L'**indice** del manuale:

- 1 Attività lavorativa indoor\_Indoor Activities
  - 1.1 Utilizzo di videotermini\_Visual Display Unit EquipmentWork
- 2 Attività lavorativa in ambiente esterno\_Outdoor Activities
  - 2.1 Esposizione al freddo\_Exposure to Cold
  - 2.2 Lavoro a turni\_ShiftWork
  - 2.3 Scivolare-inciampare-cadere\_Slipping-Tripping-Falling
  - 2.4 Movimentazione manuale dei carichi\_Manual Handling of Loads
  - 2.5 Uso di scale portatili\_Use of Portable Ladders
  - 2.6 Utilizzo di sci e snowboard\_Use of Skis and Snowboards
  - 2.7 Utilizzo dell'autovettura in condizioni ambientali critiche\_Driving in Critical Environmental Conditions

- 2.8 Montaggio di catene da neve\_How to fit Snow Chains
- 2.9 Utilizzo della motoslitte\_Snowmobile Use
- 2.10 Controllo della folla\_Crowd Control
- 3 Rischi generici\_Common Risks
  - 3.1 Rischio elettrico\_Electrical Risk
  - 3.2 Rischio chimico\_Chemical Risk
  - 3.3 Rischio biologico\_Biological Risk
  - 3.4 Rischio incendi\_Fire Hazard
  - 3.5 Uso di estintori\_Use of Fire Extinguishers
- 4 Primo soccorso\_First Aid
  - 4.1 Ferite\_Wounds
  - 4.2 Emorragie\_Haemorrhage
  - 4.3 Fratture\_Fractures
  - 4.4 Distorsioni-lussazioni\_Sprains-Dislocations
  - 4.5 Trauma cranico\_Head Injury
  - 4.6 Ostruzione delle vie respiratorie\_Obstruction of Respiratory Tract
  - 4.7 Shock\_Shock
  - 4.8 Sincope e lipotimia\_Syncope and Lypothimy
  - 4.9 Ustioni da calore\_Burns from Heat
  - 4.10 Lesioni agli occhi\_Eye Injuries
  - 4.11 Intossicazione e avvelenamento\_Poisoning
  - 4.12 Infarto del miocardio\_Heart Attack
  - 4.13 Esposizione al freddo-lesioni localizzate\_Exposure to Cold-Localized Injuries
  - 4.14 Esposizione al freddo-assideramento\_Exposure to Cold-Exposure
  - 4.15 Folgorazione\_Electrocution
- 5 I diversamente abili\_Persons with a Disability
- 6 Segnaletica\_Health and Safety Signs
- 7 Numeri Utili\_Useful Numbers
- 8 Rianimazione cardio-polmonare di base\_Basic Life Support
- 9 Test di verifica\_Final Test

" [Safety Torino 2006. Manuale per la formazione/informazione della Workforce](#)", documento concepito all'interno del Comitato Tecnico Scientifico per la Safety dei Giochi Olimpici e Paralimpici Invernali di Torino 2006 e realizzato dal Servizio di Prevenzione e Protezione TOROC (TORino Organising Committee), dal Dipartimento di Traumatologia, Ortopedia e Medicina del Lavoro e dall'AIAS (formato PDF, 3.17 MB).

RTM



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

I contenuti presenti sul sito PuntoSicuro non possono essere utilizzati al fine di addestrare sistemi di intelligenza artificiale.

---

[www.puntosicuro.it](http://www.puntosicuro.it)