PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 19 - numero 4035 di mercoledì 21 giugno 2017

Il ruolo degli steward durante i grandi eventi

Le condizioni affinché il personale preposto possa svolgere efficacemente la sua funzione di assistenza alle persone in caso di evacuazione. A cura di Antonio Zuliani.

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[USB013] ?#>

Dopo quando è accaduto il 3 giugno in Piazza San Carlo a Torino durante la finale di Champions League ha evidenziato, come indicano le stesse circolari del Capo della Polizia Franco Gabrielli, che, nelle manifestazioni con grande afflusso di persone, debba esserci del personale (nel testo denominato "steward") che sia in grado di prestare assistenza alle persone in caso di evacuazione.

Al di là degli aspetti organizzativi relativi al numero massimo di persone, alle vie di esodo, e così via, occorre evidenziare alcune condizioni affinché il personale preposto possa svolgere efficacemente la sua funzione.

In primo luogo, lo steward deve essere facilmente riconoscibile attraverso una pettorina che ne indichi la funzione. Il fatto che il personale sia facilmente identificabile ha la conseguenza che le persone presenti osservino in modo particolare i suoi comportamenti, tanto più in caso di emergenza.

Il fatto di essere "sotto osservazione" deve spingere lo steward a essere consapevole della sua rilevanza intrinseca, con due implicazioni fondamentali: 1) indossare la "stessa uniforme" determina il fatto che le persone presenti si aspettino da questo personale un comportamento uniforme (König, 1971); 2) gli atteggiamenti e i comportamenti assunti influenzeranno, molto di più delle parole pronunciate, le emozioni che le persone vivranno. Questo è apparso evidente nell'evacuazione del teatro Verdi di Pordenone del 2005 (Carrolo, Zanut e Zuliani, 2006) e negli studi che sottolineano le applicare delle ricerche sui neuroni specchio in emergenza (Zuliani, 2017).

Da questo punto di vista è assolutamente irrilevante che il personale inviti le persone presenti a rimanere calme durante un'emergenza (cosa che corrisponde più al desiderio dello steward che alla reale possibilità che ciò avvenga in una situazione di paura) quanto piuttosto che mostrino loro questa calma. Cosa possibile solamente dopo un processo di formazione e addestramento molto accurato.

In caso di evacuazione è di fondamentale importanza che le persone presenti siano spinte ad assumere l'atteggiamento del followship, ovvero a seguire le indicazioni del personale addetto all'evacuazione. Perché questo accada è importante che lo

steward non sia vissuto dai presenti solo come un controllore dei loro comportamenti, ma anche come colui che è al suo servizio per risolvere tanti problemi connessi con la presenza nella manifestazione (Zuliani e Mayol, 2017).

Sul piano comportamentale, Dyer e altri (2008) mostrano come il personale addetto all'evacuazione aumenti nei presenti la tendenza a seguirlo se si sposta continuamente tra la testa e i lati del gruppo, mantenendosi il più possibile orientato all'obiettivo con il corpo, fino a camminare all'indietro e guardando ripetutamente le persone presenti.

Se gli aspetti non verbali del comportamento dello steward, fin qui messi in luce, sono di fondamentale importanza, lo sono altrettanto le parole dette. Le stesse non devono mai contraddire le comunicazioni ufficiali (salvo perdita di credibilità dell'intero sistema), ma confermarle nella consapevolezza che questo fatto accresce notevolmente il successo dell'evacuazione (Proulx e Sime, 1991). Proprio per questo motivo le competenze comunicative sia verticali sia orizzontali devono essere un altro dei punti di forza di un programma formativo.

Antonio Zuliani

Bibliografia

Carrolo A., Zanut S. & Zuliani A. (2006). Teatro Verdi di Pordenone: comportamenti durante un'evacuazione, PdE, 2(5), 2-4.

Dyer J.R.G., Ioannou C.C., Morrell L.J. & altri. (2008). Consensus decision making in human crowds, Animal Behavior, 75, 461-470.

König R. (1971). Il potere della moda, Liguori, Napoli, 1976.

Proulx G. & Sime J.D. (1991). To prevent "panic" in an underground emergency: why not tell people the truth?, *Fire Safety Science*, 3, 343-382.

Zuliani A. & Mayol C. (2017). Stadi: riflessioni sul ruolo degli steward in emergenza. PdE, 44,2-4.

Zuliani A. (2017). Neuroni specchio: un contributo per la gestione della sicurezza e dell'emergenza. PdE, 45, 2-5.

Zuliani A. (2017). Azioni e reazioni nell'emergenza, EPC Editore, Roma.

 Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.
