PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 8 - numero 1582 di giovedì 02 novembre 2006

Percezione e comportamento in caso di evacuazione

Come è percepito un messaggio di evacuazione? I risultati di un'indagine su un caso reale: 900 spettatori evacuano il Teatro Verdi di Pordenone.

Pubblicità

L'ultimo numero della rivista PdE (Rivista di psicologia applicata all'emergenza, alla sicurezza e all'ambiente) riporta i risultati di una indagine effettuata in seguito all'evacuazione del 6 dicembre 2005 in cui 900 spettatori sono stati costretti a evacuare il Teatro Verdi di Pordenone a causa di un falso allarme. L'occasione è stata preziosa per analizzare i comportamenti degli spettatori. Ne riportiamo una sintesi.

A cura di Agatino Carrolo, Stefano Zanut, Antonio Zuliani

Nella serata del 6 dicembre, mentre circa 900 spettatori stavano attendendo l'inizio del musical "Pinocchio", programmato presso il teatro Verdi di Pordenone, una voce automatica li ha invitati a lasciare la sala: un'eccessiva presenza di fumo da sigaretta all'interno di uno dei camerini aveva attivato l'impianto di rivelazione fumi. I presenti hanno abbandonato la sala senza evidenti segni di panico e dopo circa 15 minuti, una volta accertata l'infondatezza dell'allarme, sono potuti rientrare nel teatro per assistere allo spettacolo.
Il locale Comando provinciale dei vigili del fuoco ha colto l'occasione per tentare una ricognizione sui comportamenti delle persone durante l'evento, con l'obiettivo di individuare eventuali elementi di criticità da considerare nella elaborazione dei piani di emergenza ed evacuazione nei locali di pubblico spettacolo. È stato quindi predisposto un apposito questionario, in parte inviato via e-mail agli abbonati tramite la direzione del teatro, in parte consegnato e raccolto dai vigili del fuoco stessi nell'ambito di altre manifestazioni teatrali. Nonostante lo sforzo, solo 55 persone hanno risposto, togliendo la possibilità di condurre analisi statistiche significative, ma sufficienti per proporre alcune riflessioni utili.

Emerge subito una palese differenza tra la disponibilità a rispondere al questionario espressa dalle femmine (79%) rispetto a quella dei maschi (21%), situazione riscontrata anche nell'indagine condotta durante l'esercitazione all'ipermercato Auchan di Mestre (la relazione sull'indagine è stata pubblicata nel secondo numero di PdE). Quasi tutti gli intervistati (95%) si erano già recati altre volte al teatro e per l'81% erano in platea. Considerando quindi la dislocazione ambientale degli intervistati, il campione può considerarsi sufficientemente omogeneo.

Il segnale di allarme è stato interpretato come falso dal 51% delle persone intervistate e come vero dal rimanente 49%. Come ricordato in precedenza il segnale di allarme consiste in un messaggio preregistrato, diffuso in sala. La scelta di una strategia di questo tipo presenta due aspetti rilevanti: la preregistrazione permette di costruire un messaggio meditato e "letto" con tono controllato, d'altro canto può renderlo incolore e non modulato secondo le esigenze del momento.
Da notare che l'elemento più determinante, per coloro che hanno ritenuto vero l'allarme, è rappresentato dalle persone con cui si era andati a teatro, mentre è rappresentato dal comportamento dei Vigili del Fuoco per coloro che lo hanno ritenuto falso.

Ciò sembra indicare due aspetti, peraltro già conosciuti.
In primo luogo la forza del gruppo dei pari nel determinare le reazioni dei singoli e dall'altro la capacità rassicurante determinata dall'atteggiamento di coloro che vengono considerati esperti o, comunque, detentori di un sapere e di una possibilità di intervento, come sono stati giudicati, in questo caso, i Vigili del Fuoco.
Se poco si può operare sulla reazione della folla, molto si può fare sull'atteggiamento che assumono i soccorritori nei loro interventi; atteggiamento che risulta essere un significativo elemento di controllo comportamentale della situazione.
Ogni persona coinvolta in una situazione di emergenza e, quindi, indotta ad assumere un comportamento improvviso ed inatteso, è spinta a ricercare una conferma sulla correttezza dei suoi comportamenti.

Nel caso in esame si è riscontrato che l'aspetto che ha maggiormente indotto le persone a considerare falso il segnale è stato il comportamento del personale del teatro, ad ulteriore conferma di quanto detto in precedenza sul ruolo fondamentale delle persone a cui viene attribuito uno specifico ruolo nel determinare la stessa percezioni degli altri. Ancora una volta entra il gioco il fattore formazione di tale personale, che non può ridursi a meri aspetti tecnici, ma deve comprendere anche specifici contenuti relazionali e comportamentali, da adottare in caso di emergenza. Anche in questo caso il medesimo risultato è stato riscontrato nella ricerca condotta all'Auchan di Mestre (Ve), ricordata in precedenza.

L'importanza legata agli atteggiamenti assunti dal personale "esperto" porta alla domanda di quali possano essere i fattori relativi alla loro identificazione, in questo caso, da parte degli spettatori. Tale identificazione è stata possibile attraverso l'abbigliamento (69%).
