PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 19 - numero 4083 di mercoledì 20 settembre 2017

Piani di emergenza per eventi rilevanti: riflessioni e suggerimenti

Cosa è necessario fare affinché il Piano di Emergenza sia davvero efficace? Quali sono gli strumenti e le strategie da adottare?

Pubblicità
<#? QUI-PUBBLICITA-MIM-[USB002] ?#>

Ospitiamo un articolo tratto da PdE, rivista di psicologia applicata all'emergenza, alla sicurezza e all'ambiente, che propone un intervento realizzato da Antonio Zuliani, Francesco Davalli, Lorenzo Pieri.

PIANI DI EMERGENZA PER EVENTI RILEVANTI: RIFLESSIONI E SUGGERIMENTI

Quanto è accaduto la sera del 3 giugno in piazza San Carlo a Torino in occasione della finale di Champions League tra Juventus e Real Madrid ha proposto all'attenzione dell'opinione pubblica come eventi nati a scopo di svago possano trasformarsi in situazioni drammatiche. Si tratta di eventi definiti come rilevanti o per il numero elevato delle persone presenti o per il loro obiettivo o per un contesto particolare; essi devono essere organizzati con attenzione rispetto sia alla security sia alla safety.

È quanto si evidenzia sia dalla Circolare del 7 giugno che il Capo della Polizia Gabrielli ha inviato ai Prefetti e ai Questori sia in quella del 19 giugno indirizzata ai Comandi dei Vigili del Fuoco. L'importanza di una pianificazione interdisciplinare è stata poi ribadita dalla Circolare 11001/110/(10) emanata dal Ministero degli Interni il 28 luglio u.s. La prefettura di Roma ha recentemente proposto la "linea guida per i provvedimenti di safety da adottare nei processi di governo e gestione delle pubbliche manifestazioni": pregevole tentativo di individuare semplici criteri per pianificare gli eventi di pubblico spettacolo. Ma tradurre il quadro normativo e i precetti delle Circolari all'interno di uno specifico Piano di Emergenza non è operazione semplice, tutte le indicazioni devono sempre essere declinate rispetto alla specificità dell'evento in programma.

Di seguito ci ripromettiamo di indicare alcune specifiche attenzioni da avere nella stesura di un Piano di Emergenza relativa a un evento rilevante. Per farlo ci baseremo sulla letteratura scientifica e sulla nostra esperienza relativa a manifestazioni sportive ed eventi musicali (come il concerto di Vasco Rossi del 1 luglio 2017). Nel settore sportivo abbiamo visto come sia diverso lavorare a un Piano di Emergenza per una partita di calcio professionistico (dove occorre evitare qualsiasi contatto fra le tifoserie), rispetto a partite nazionali di Rugby (in cui assieme all'avversario si beve la birra nel terzo tempo), pur trattandosi di eventi che si svolgono nei medesimi complessi (gli stadi). Nel settore del pubblico spettacolo lo scenario è ancora più ampio ed è costituito da realtà molto diverse tra loro: dalla sagra con costumi rievocativi nel borgo medioevale collinare fino al Palio di Siena, dalla festa di carnevale del paese fino al carnevale di Viareggio o Venezia, dalla festa parrocchiale alla messa del Papa nello stadio. Per numero di persone presenti e per caratteristiche dell'ambiente, ogni evento diviene un fatto a sé e richiede un Piano specifico.

1. ACQUISIZIONE DEI DATI GENERALI

Affinché il Piano di Emergenza sia davvero efficace, dunque, è indispensabile acquisire alcuni dati generali per favorire la messa a punto di un'organizzazione adatta a mettere al centro la persona e la sua salvaguardia. Molti testi si concentrano su un'analisi strutturale del contesto, ma a questa riteniamo sia necessario anteporre l'analisi preliminare di seguito suggerita.

1.1. Conoscenza delle caratteristiche delle persone presenti

Il primo punto da tenere a mente quando si elabora un Piano di Emergenza è il tipo di persone che parteciperanno all'evento. Gli studi e l'esperienza professionale mostrano che ciascun gruppo di persone si muove con scopi e valori diversi e che ogni persona, posta in raggruppamenti diversi, di volta in volta aderisce agli scopi e ai valori di quello specifico gruppo.

Conoscere il target della folla, e i relativi scopi e valori, è indispensabile per capire quali comportamenti siano più specificatamente caratteristici di tali gruppi di persone, e, quindi, di conseguenza, quali atti preventivi possano essere progettati e implementati. Il tema è accennato già nelle linee guida della Conferenza Stato Regioni del 2014, ma un'analisi approfondita è fondamentale. Ad esempio, organizzare un grande evento per famiglie comporta problematiche diverse rispetto a un evento a cui partecipano persone da sole. Basti solo pensare che nel primo caso i presenti prima di evacuare hanno bisogno di ritrovarsi e raggrupparsi, con rallentamento dei tempi di evacuazione; non solo, la possibile dispersione delle persone o il timore che i propri cari subiscano danni, pone rilevanti problemi di ansia ai presenti. Altrettanto, organizzando un motoraduno occorre considerare che l'evacuazione sarà necessariamente attraverso vie percorribili in moto, perché il motociclista non sarà disponibile ad abbandonare il proprio mezzo, se non a fronte di un'emergenza primaria, conclamata ed evidente.

Questo tipo di analisi può comportare valutazioni molto diverse sull'adeguatezza del medesimo percorso di esodo. Quando nell'autodromo si organizza un concerto, una via di esodo con scalini può essere accettata, se si organizza un motoraduno no.

La conoscenza della tipologia delle persone presenti deve quindi modificare il Piano di Emergenza non solo riguardo all'organizzazione dell'esodo, ma anche rispetto alle comunicazioni da fornire ai presenti: non si può riutilizzare un Piano di Emergenza sviluppato in una struttura per un tipo di evento ad altro tipo di evento se non dopo averlo attentamente verificato in questi termini.

1.2. Conoscenza delle attese

Conoscere le attese dei presenti rispetto all'evento è di fondamentale importanza per redigere un Piano di Emergenza. Focalizzarsi sulle aspettative permette di ipotizzare le varie possibili combinazioni dei comportamenti umani che potrebbero o meno creare problemi.

Ad esempio, se i tifosi di una squadra di calcio si recano allo stadio sicuri della vittoria della propria compagine, di fronte a una sconfitta hanno reazioni diverse a stimoli emergenziali che in caso di vittoria. Ancora, le persone che hanno partecipato al concerto di Vasco Rossi a Modena lo hanno fatto per celebrare il "Comandante", quindi per festeggiarlo, e non per dar sfogo a comportamenti "ribelli", in realtà solo apparentemente consoni all'obiettivo dell'artista di avere una "vita spericolata".

1.3. Conoscenza dei comportamenti umani in emergenza

È ormai tramontata l'idea che le persone in una situazione di emergenza si comportino in modo imprevedibile: molti comportamenti sono preventivabili ed è fondamentale che siano presi in considerazione da chi elabora un Piano di Emergenza. Si tratta di caratteristiche legate al funzionamento del cervello umano a partire dalle proprietà dell'attenzione, della memoria e di altri meccanismi cognitivi, passando per le emozioni e includendo numerose variabili psicosociali. Per una trattazione più completa di questo tema e delle ricadute per chi elabora un Piano di Emergenza e per chi è chiamato a realizzarlo si rimanda al volume "Azioni e Reazioni nell'emergenza" (Zuliani, 2017).

1.4. Analisi del contesto

L'analisi del contesto territoriale e sociale, alla luce delle considerazioni precedenti, può comportare scelte piuttosto diverse anche per eventi che hanno luogo nella medesima area. In questo periodo stiamo assistendo alla collocazione di barriere sia per impedire l'accesso in zone a rischio sia come supporto per controlli più puntuali sulle persone presenti. Il posizionamento di queste barriere deve sempre considerare il fatto che possono essere di ostacolo in caso di esodo improvviso (tema che spesso soccombe alle necessità della security), ma anche l'impatto psicologico possibile sul pubblico presente. Indubbiamente la predisposizione di fioriere, pur avendo la stessa funzione dei blocchi di cemento, impatta in modo molto diverso sulla serenità delle persone presenti, e questo può essere un criterio guida.

Una buona pianificazione non deve solo valutare il movimento che le persone mettono in atto per la propria incolumità, ma deve anche essere consapevole che, dopo le prime azioni per mettersi in salvo, i fruitori dell'evento sentono un forte bisogno di riunirsi al gruppo di appartenenza, di ricongiungersi ai loro cari e di allontanarsi. Facendo questo possono utilizzare diverse direzioni di movimento, più o meno disordinate rispetto al previsto; sta all'organizzazione contemplare misure atte a ridurre al minimo gli effetti di questi comportamenti. La pianificazione deve prendere sempre in esame anche il sistema per garantire il movimento dei mezzi di soccorso, anche rallentando o imponendo percorsi alternativi ai mezzi degli spettatori.

2. STRUMENTI E STRATEGIE

Oltre alle conoscenze di "base" sopra descritte, altri accorgimenti sono utili e fondamentali per stilare un efficace Piano di Emergenza.

2.1. Predisporre personale formato

Uno dei punti salienti su cui è necessario prestare molta attenzione è quello di predisporre personale formato a saper essere di supporto alle persone presenti in caso di emergenza. Nel panorama italiano vi sono due figure con percorsi normati: gli steward degli stadi di calcio professionistico, la cui formazione è prevalentemente legata al controllo e al filtraggio delle persone (c'è chi pensa che sia sufficiente posizionare personale a presidio dei varchi per ottenere un buon risultato), e gli addetti al pubblico spettacolo, la cui formazione tende più al controllo dei comportamenti anomali delle singole persone.

Posto che gli specialisti professionisti (VVF, soccorso sanitario, protezione civile) sono specializzati nei soccorsi, cioè nell'ottimizzare gli interventi post momento critico, è invece fondamentale far crescere una figura professionale in grado di fare prevenzione, specializzata nella gestione consapevole delle masse per prevenire criticità e

per gestire al meglio i momenti cruciali dell'evento. Si tratta cioè di pensare a una figura significativamente formata anche alla gestione di comportamenti collettivi e all'orientamento verso azioni utili alla sicurezza e alla salvaguardia. Indubbiamente gli steward hanno già, almeno in parte, un'attitudine a lavorare in strutture gerarchiche e a collaborare con altre forze presenti. È

auspicabile quindi far crescere ulteriormente questa figura professionale, mettendola in grado di attirare la fiducia del pubblico. Per farlo occorre che gli addetti non fungano solo da controllori, ma siano percepiti come persone a fianco dei partecipanti all'evento, come tutti abbiamo visto fare agli addetti alla sicurezza e ai poliziotti durante il concerto "One Love Manchester" del 4 giugno 2017: in questo modo hanno conquistato una relazione positiva con i ragazzi presenti.

2.2. Guida consapevole

Attualmente per realizzare un evento, con eccezione dei maxi eventi, non è necessario individuare un soggetto, interno all'organizzatore, preposto a coordinare e guidare il personale nelle attività di accoglienza e controllo e, nel caso capitasse, nell'emergenza. Riteniamo invece che questa figura sia molto importante come vertice della struttura di accoglienza e prevenzione, con capacità di cogliere eventuali difformità rispetto alla pianificazione per agire rapidamente e consapevolmente a:

- risolvere situazioni anomale, ma che se non gestite possono degenerare (ad esempio problematiche agli accessi);

- assistere i coordinatori di settore a fronte di problematiche specifiche;

- prevenire o ridurre i tempi di intervento in emergenza.

Di fatto una persona capace di "decidere" e che sia riconosciuta dal personale presente. Altrettanto importante è definire una catena di comando in emergenza, per evitare ritardi nell'agire e soprattutto nel decidere.

2.3. Predisposizione delle vie di esodo

Se è ovvio che le uscite devono essere commisurate al numero di persone presenti, vi sono alcune strategie che possono essere utili affinché si agevoli l'uscita.

La prima è quella che queste uscite siano indicate in caso di emergenza anche attraverso segnali luminosi. Specialmente se la zona è buia, le persone spaventate tenderanno ad andare verso le zone illuminate. Nel caso vi siano delle porte da superare (le stesse porte di emergenza) può essere utile che lo stipite sia colorato in modo diverso, sia dal muro sia dalla porta. Questo è un metodo efficace per indicare il varco di passaggio.

La seconda, sapendo che la velocità dei movimenti delle persone è diversificata, è importante che vi siano delle zone più ampie per decomprimere la spinta e l'ansia di persone che vorrebbero procedere più velocemente durante l'evacuazione.

Terzo, le persone quando si muovono hanno bisogno di vedere gli spazi di fronte a sé. Infatti, se si osserva una folla in movimento si noterà che non si muoverà mai come un reparto militare perfettamente allineato, ma ognuno avrà la testa un po' spostata rispetto agli altri per avere una visione di ciò che sta accadendo di fronte a sé. Ecco perché le indicazioni relative all'evacuazione devono essere visibili da tutte le posizioni.

Evidentemente, queste misure strutturali sono molto più efficaci se, come detto in precedenza, il personale, soprattutto per chi ha ruolo di coordinamento, sia formato, esperto ed esperito a gestire condizioni legate al contesto (territoriale, strutturale e sociale) in cui si trova a operare. Abbia quindi la professionalità e la capacità di influenzare l'esodo, favorendo l'utilizzo di tutte le uscite disponibili.

2.4. Comunicazione dell'emergenza

La comunicazione dell'emergenza è un punto delicato che non può essere affrontato solo nel momento in cui scatta un possibile pericolo. È necessaria una pianificazione che tenga conto di alcuni aspetti fondamentali.

Come già detto, le persone quando si recano a un evento lo fanno con delle attese. Queste solitamente non contemplano

l'emergenza. Ecco dunque che si possono mettere in campo alcune strategie; ad esempio, se c'è un maxischermo è bene utilizzarlo anche per proiettare immagini e filmati che aiutino le persone a comprendere chi sono i responsabili che si occupano della loro sicurezza, dove si possono trovare in caso di bisogno, fino ad arrivare alle indicazioni di come percorrere le vie di esodo. Queste immagini e filmati saranno più facilmente recuperabili nella memoria dei presenti nel momento del bisogno. Analogamente, si può pensare di predisporre delle applicazioni per smartphone. Se le indicazioni dell'emergenza sono incluse in quelle che la persona utilizzerà per muoversi nell'evento (organizzazione della giornata, scaletta del concerto, o altre indicazioni turistiche) la loro utilizzazione sarà più facile e immediata. Diventa invece difficile pensare a un'applicazione specifica per l'emergenza perché in queste circostanze le capacità cognitive si impoveriscono e si tendono a privilegiare strumenti e mezzi già conosciuti.

Come abbiamo detto per gli smartphone, anche il maxischermo, se presente, diventa uno strumento fondamentale per fornire informazioni anche quando dovesse scattare un'emergenza. Questo strumento è efficace proprio perché è già nell'abitudine di uso delle persone presenti. In altre situazioni può essere utile pensare a schermi televisivi posti sulle vie di esodo che trasmettono in diretta l'evento e che possono immediatamente trasformarsi in strumenti di comunicazioni relativi all'emergenza.

In ogni caso lo strumento più efficace per aiutare le persone a muoversi in modo adeguato e con l'auspicata calma è rappresentato dal personale presente che può fornire un solido punto di riferimento. Per farlo, il personale deve essere facilmente individuabile, ma l'aspetto che appare come più decisivo è quello della sua formazione sia relativamente all'importanza di questo ruolo sia alle migliori strategie da utilizzare.

Un ulteriore aspetto da curare è la comunicazione alla fine dell'emergenza, quella che avviene nei punti di raccolta delle persone evacuate. Spesso si sottovaluta l'importanza di questo momento che invece è decisivo per i vissuti emotivi delle persone.

Nei punti di raccolta i presenti hanno bisogno di essere:

- informati su quello che è accaduto e sul fatto di non correre più alcun rischio;

- informati circa le persone che erano con loro e di essere ricongiunte;

- accolti anche nelle loro ansie e sentimenti negativi, senza che nessuno tenda a negarli o a sminuirli.

La letteratura internazionale ci mostra come trovare efficace risposta a questi bisogni induca le persone a una rilettura positiva dello stesso evento vissuto, con indubbio vantaggio per gli interessati e anche per l'organizzazione stessa.

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

www.puntosicuro.it