

La comunicazione nell'emergenza: l'importanza del messaggio di allarme

La comunicazione dell'emergenza deve essere efficiente ed efficace e il messaggio di allarme deve essere formulato in maniera adeguata. A cura di E. Azzoni e S. Rismondo, ASPP e RSPP dell'Università degli Studi di Trieste.

*Benchè l'emergenza con cui siamo tenuti tutti a confrontarci in questi mesi sia correlata alla diffusione del virus SARS-CoV-2, è comunque utile approfondire il tema della **comunicazione nell'emergenza** anche se con riferimento ad emergenze come quelle correlate alla prevenzione incendi.*

*Per farlo pubblichiamo un utile contributo, a cura di **Elisabetta Azzoni** e **Stefano Rismondo**, che segue un altro contributo dei due autori sul tema dei tempi richiesti per esodo ed evacuazione.*

[Il messaggio di allerta](#)

[Il messaggio di allarme](#)

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[SA002] ?#>

Quando si verifica un'emergenza il **tempo necessario al completamento dell'esodo** è determinato da diversi momenti quali il **tempo di rilevazione**, il **tempo di allarme** e il **tempo di evacuazione**. Quest'ultimo, che occupa la maggior parte del tempo dell'esodo, è costituito dalla somma di due fasi, quella del pre-movimento (tempo di pre-movimento) e quella del movimento vero e proprio (tempo di movimento). Il primo di questi due periodi, solitamente, supera di gran lunga il secondo in quanto nel pre-movimento vengono attuati alcuni comportamenti psicosociali che sono innati nell'essere umano e che si manifestano prima di iniziare ad allontanarsi dalla zona di pericolo. Il tempo di pre-movimento è così importante che è stato inserito nel Codice Prevenzione Incendi del 2015 ed è stato oggetto di un precedente articolo intitolato " Il tempo richiesto per l'esodo e il pre-movimento nell'evacuazione" (1) nel quale sono stati ampiamente analizzati i comportamenti che determinano l'allungarsi di questa fase. Detti comportamenti, che si manifestano durante i momenti iniziali dell'emergenza, in particolare in presenza di un gruppo di persone che non reagisce, e che sono ad esempio la "riprova sociale", il "bisogno di conferme", la "percezione del rischio", eccetera, sono dovuti alla scarsa, o nulla, conoscenza delle modalità di intervento o all'inconsapevolezza sul "a chi compete agire". Questa incertezza può essere rapidamente risolta se alle persone coinvolte nell'evento giungono tempestive indicazioni contenenti informazioni sul pericolo e sui comportamenti da seguire.

Da diversi studi si è visto che, nelle **emergenze antincendio**, il comportamento che gli occupanti adottano è basato principalmente sulle informazioni che ricevono e sulla loro percezione del rischio. Essi elaborano le informazioni che hanno a disposizione e adottano il comportamento che ritengono più adeguato per la loro sopravvivenza. Nel caso di informazioni scarse e/o poco chiare l'utenza impiegherà più tempo per elaborare il comportamento da attuare, che, in assenza di indicazioni precise potrebbe essere addirittura inadeguato. Alla luce di queste considerazioni risulta chiaro che un **sistema di allarme** con sirena o

segnali luminosi, che quindi fornisce una sola informazione: allarme antincendio, in edifici complessi, o con attività a rischio ovvero alti e affollati, non è sufficiente. In queste situazioni è necessario installare **impianti di evacuazione sonora** (EVAC) che garantiscano la diffusione di un messaggio di allarme in chiaro assicurando una maggiore reattività dell'utenza e conseguentemente una riduzione dei tempi di evacuazione (1).

Anche in edifici più semplici, però, risulta fondamentale il ruolo degli addetti alle emergenze che, comunicando tempestivamente e in maniera chiara l'evento critico possono ridurre notevolmente il tempo di pre-movimento degli occupanti.

Grazie alla necessità di conferme l'utenza sarà alla ricerca di informazioni, pertanto le istruzioni fornite in questa fase saranno facilmente ascoltate.

Per tutti questi motivi, durante un'emergenza, alertare le persone con un messaggio vocale di allarme, sia esso diffuso mediante un impianto dedicato ovvero formulato senza amplificazione, può determinare una **diminuzione del tempo richiesto per l'esodo**, garantendo una rapida evacuazione dell'immobile.

Il **messaggio di allarme** ha perciò una notevole ricaduta nella gestione delle emergenze, sarà pertanto necessario formularlo nel modo corretto affinché esso risulti efficace; per fare ciò è necessario tener conto del modo in cui il cervello trattiene ed elabora le informazioni, così da fornire le indicazioni nella maniera più adatta alla loro comprensione e al loro immagazzinamento.

Basandosi sulle abilità cognitive dell'essere umano, numerosi esperti di gestione delle emergenze hanno indicato le principali regole da seguire per comunicare in modo adeguato un'emergenza agevolando una rapida evacuazione.

Qui di seguito sono riportate alcune delle indicazioni basilari che si trovano in letteratura e di cui si dovrebbe tenere conto per la corretta formulazione del messaggio di allarme.

Il messaggio di allerta

Il messaggio di allarme, che sia pre-registrato o meno, deve essere sempre preceduto da un segnale di allerta che serve a catturare l'attenzione dell'utenza. Il segnale di allerta può essere un suono o una serie di parole, in entrambi i casi l'aspetto fondamentale è che deve essere significativamente distinto dai rumori di fondo e deve avere una durata da 1 a 3 secondi. Il messaggio di che trattasi deve essere riproposto ad ogni ripetizione del messaggio di allarme. Il messaggio di allarme dovrà seguire quello di allerta dopo una pausa, non prolungata, di 0,5 secondi. (2,3)

Il messaggio di allarme

Il messaggio di allarme deve fornire le informazioni necessarie a risolvere rapidamente la fase di pre-movimento, pertanto vediamo quali sono le caratteristiche che lo rendono efficace.

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. (5) In inglese si parla della **regola del KISS** cioè Keep It Short and Simple, perciò bisogna usare 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 si erano fracassate", "le macchine erano entrate in collisione", "le macchine erano andate a sbattere", "le macchine erano entrate in contatto", "le macchine 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. (6)

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 essere concreti e 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".

"La perfezione viene raggiunta non quando non vi è più nulla da aggiungere ma quando non c'è più nulla da togliere." (Cit.)

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 le informazioni permangono nel flusso di pensiero:

- la memoria a breve termine che le mantiene solo mentre le utilizziamo;
- la memoria a lungo termine che riguarda tutto il resto delle informazioni immagazzinate.

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

- 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.
- 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.

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.

Il Contenuto

Un messaggio ben strutturato deve soddisfare i seguenti punti:

- **Chi:** identificare chiaramente chi sta dando il messaggio (è preferibile che sia un addetto alle emergenze o una persona autorevole a dare il messaggio affinché abbia una buona credibilità);
- **Cosa:** cosa bisogna fare;
- **Quando:** dare un'indicazione su quando bisogna agire;
- **Dove:** descrivere dove si trova il rischio;
- **Perché:** dare informazioni sui pericoli e conseguenti rischi. (2,3,7)

Nell'eventualità di un messaggio "live", se c'è sufficiente tempo a disposizione, è consigliabile:

1. pensare alle informazioni da divulgare, renderle sintetiche, e scrivere il messaggio su un foglio (possibilmente segnando anche le pause);
2. leggere il messaggio a voce alta per testare il tono di voce;
3. quando ci si sente pronti a fare l'annuncio prendere il microfono e leggere il messaggio. (2)

Il linguaggio positivo

Il messaggio deve essere **conciso** e formulato in **positivo**, bisogna cioè evitare le negazioni che possono portare a fraintendimenti nel caso di una comunicazione poco chiara. Per esempio se vogliamo evacuare un'area il messaggio dovrebbe essere: "E' stato segnalato un incendio nell'area. Per la vostra sicurezza usate le scale ed evacuate immediatamente." Un esempio di messaggio sbagliato invece è: "Il segnale di allarme che sentite indica un'emergenza. E' necessario evacuare. Non usate l'ascensore, raggiungete le scale più vicine e lasciate l'edificio." In questo caso il messaggio è troppo lungo e confondente, le persone infatti, se non lo sentono nitidamente, potrebbero mal interpretare le istruzioni. Il "non", inoltre, potrebbe non essere sentito o potrebbe essere applicato all'intera frase.

Analogamente bisogna prestare attenzione a non usare parole che, in caso di rumore, possono essere confuse perché con simile fonìa ma diverso significato come ad esempio "presenza" "assenza". (2)

La forma attiva

Il messaggio deve essere annunciato in **forma attiva** e non passiva. I seguenti esempi mostrano la differenza tra la forma attiva e quella passiva e come la forma attiva dia maggiore chiarezza al messaggio.

- Attiva: Evacuare immediatamente l'edificio.

- Passiva: È richiesta l'evacuazione immediata dell'edificio.

La forma attiva, inoltre, è più assertiva e per questo induce l'utenza ad agire con sollecitudine.

La Ripetizione

Per superare i problemi dovuti alla riduzione delle capacità di attenzione generata dagli stati d'ansia che insorgono normalmente in presenza di un pericolo e i limiti propri della memoria precedentemente descritti, sarà necessario ripetere il messaggio, se possibile, due o tre volte, per garantirne una migliore comprensione.

Ogni ripetizione deve includere tutto il messaggio e non solo parti di esso, altrimenti si potrebbero generare dei fraintendimenti.

La Durata

Per agevolare l'elaborazione delle informazioni da parte del cervello, garantendo così una buona comprensione del messaggio, e per ridurre l'effetto distorsivo del riverbero o dell'eco è consigliare dare una sequenza di informazioni per alcuni secondi (2-3) e poi effettuare una breve pausa, per poi ricominciare con altri 2-3 secondi di informazioni. (2)

Il 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. (5)

Bisogna perciò cercare di dare il messaggio mantenendo il più possibile la calma e cercando di controllare la propria voce. Questo però non significa che sia necessario parlare troppo lentamente, si è visto infatti che un ritmo di 110 parole al minuto o meno è considerato troppo lento e viene interpretato dall'interlocutore come poco importante, è necessario, invece, utilizzare un ritmo di eloquio di circa 174 parole al minuto. (4)

La Coerenza

La coerenza del messaggio dovrà essere intesa sia come contenuti verbali (quindi di contenuto) dello stesso sia, se ci troviamo *vis à vis* con l'utenza, come contenuti non verbali (relazionali e comportamentali).

Contenuti verbali

Per quanto riguarda i contenuti verbali bisogna ricordare che non si può annunciare qualcosa di negativo e allo stesso tempo dire che non vi è motivo di preoccuparsi; sarà necessario trovare un giusto equilibrio nel 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. (8)

La scelta della voce

Se è possibile scegliere la voce, si tratti di un messaggio registrato ovvero di un messaggio in diretta, bisogna considerare l'ambientazione dove si vuole diffondere il comunicato. Per esempio si è visto che in un ambiente esterno una voce maschile risulta più comprensibile perché, grazie alla sua naturale bassa frequenza, all'aperto si diffonde meglio. Al contrario, negli spazi chiusi, dove i rumori di sottofondo hanno tipicamente una frequenza bassa, una voce femminile tende a penetrare meglio e risulta più distinguibile dai rumori dell'ambiente. (2)

Messaggio registrato vs messaggio "live"

Diversi studi hanno dimostrato che il messaggio di allarme proveniente da una voce registrata risulta meno credibile, riducendo così la percezione del rischio.

Il vantaggio di una voce in diretta non è solo la credibilità, ma anche la possibilità di adattare il messaggio all'evento specifico. Ogni emergenza, infatti, è unica, e spesso la formulazione del messaggio è ulteriormente complicata dalla necessità di dare informazioni diverse a persone diverse, con capacità diverse, in posizioni diverse rispetto alla fonte di pericolo. Un messaggio in diretta, infatti, consente all'operatore di adattarlo alla specifica situazione. (2,3)

Un punto di riferimento

Da quanto esplicitato nei precedenti paragrafi, il vantaggio che si osserva durante le emergenze, e che va sfruttato da chi le gestisce, è che le persone hanno estremo bisogno di informazioni e pertanto cercano qualcuno, un **riferimento**, che sia più informato e formato. Proprio per riuscire a sfruttare al meglio questa necessità può essere vantaggioso far indossare agli addetti alle emergenze, che sono responsabili della divulgazione dei messaggi e delle indicazioni relative all'evacuazione, 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 o seguire le sue indicazioni. 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. Esso dovrà, in una certa misura, controllare il suo comportamento che non dovrà essere in contrasto con il messaggio comunicato.

La sottostante tabella riepiloga le indicazioni che sono state fornite nel presente articolo. Dette indicazioni andrebbero sempre seguite per formulare correttamente i messaggi di allerta e di allarme:

Tipo di messaggio	Linee guida
Messaggio allerta	Suono o parole.
	Durata 1-3 secondi.
	Pausa di 0.5s prima del messaggio di allarme.
Messaggio di allarme	KISS: messaggio breve e parole semplici (parole che non evocano immagini di eccessivo impatto emotivo).
	Poche informazioni.
	Le informazioni più importanti vanno date all'inizio e alla fine del messaggio.
	CONTENUTO: Chi: identificare chiaramente chi sta dando il messaggio; preferibile che sia un addetto alle emergenze o una persona autorevole a dare il messaggio affinché abbia una buona credibilità. Cosa: cosa bisogna fare; Quando: dare un'indicazione su quando bisogna agire; Dove: descrivere dove si trova il rischio; Perché: dare informazioni sui pericoli e conseguenti rischi.
	Non usare le negazioni.
	Messaggio in forma attiva.
	Brevi raffiche di informazioni seguite da piccole pause.
	Essere coerenti.
	Usare tono calmo senza parlare troppo lentamente.
	Il messaggio di allarme va ripetuto per intero 2 o 3 volte. Ad ogni ripetizione anteporre il messaggio di allerta.

Elisabetta Azzoni, PhD in Neuroscienze - Addetta al Servizio di Prevenzione e Protezione dell'Università degli Studi di Trieste.

Stefano Rismondo, PhD - Responsabile de Servizio di Prevenzione e Protezione dell'Università degli Studi di Trieste.

Riferimenti bibliografici

1. Il tempo richiesto per l'esodo e il pre-movimento nell'evacuazione. Azzoni E, Rismondo S. PuntoSicuro 12/02/2020
2. NFPA 72 US National Fire Alarm and Signaling Code. National Fire Protection Association, 2013 Edition
3. Kuligowski, E. "General Guidance on Emergency Communication Strategies for Buildings." Technical Note 1779, National Institute of Standards and Technology: Gaithersburg, MD., 2013.
4. Dudek CL, Huchingson RD, Stockton WR, Koppa RJ, Richards SH, Mast TM. (1978, September). Human factors requirements for real-time motorist information displays, Volume 1 ? Design Guide (U.S. Department of Transportation Report No. FHWA?RD?78?5). Texas Transportation Institute, College Station, TX
5. Zuliani Azioni e reazioni nell'emergenza 2017
6. Witness for the Defense: The Accused, the Eyewitness and the Expert Who Puts Memory on Trial by Dr. Elizabeth Loftus (Author), Katherine Ketcham (Author)
7. National Fire Alarm and Signaling Code 2013 Edition Annex D
8. Decoding of inconsistent communications. Mehrabian A, Wiener M. J Pers Soc Psychol. 1967 May;6(1):109-14.

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