PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 21 - numero 4404 di Martedì 12 febbraio 2019

Un operatore per la sicurezza negli eventi

Alcuni punti relativi al ruolo e al conseguente processo formativo della figura di "operatore della sicurezza". Una scelta per la sicurezza di tutti.

Da quanto avvenuto a piazza San Carlo a Torino il 1217 scorso, una sorta di evento "zero" per quanto riguarda le situazioni di emergenza con il coinvolgimento di una folla, si sono dipanati una serie di ragionamenti e di indicazioni operative di grande importanza.

Abbiamo visto il moltiplicarsi di interventi atti a fornire indicazioni e "regole" per l'organizzazione degli eventi. Ben poco si è riflettuto invece sul ruolo decisivo che può essere assunto dal personale addetto all'evento stesso.

Solo il Prefetto Piantedosi nel luglio del 2018 è arrivato a delineare con maggior precisione questa figura di "operatore di sicurezza". Su di esso è incentrato questo contributo.

E' evidente che le due figure professionali preposte nel nostro Paese a questa funzione, gli addetti al pubblico spettacolo e gli steward, per motivi diversi non hanno tutte le caratteristiche utili a farli divenire protagonisti attivi in una situazione di emergenza. D'altra parte neppure il personale volontario di Protezione Civile, richiamato da Piantedosi, sembra adeguatamente formato allo scopo, come ribadito dallo stesso Borrelli.

Uno dei motivi che rende complessa la questione risiede nel fatto che le persone disponibili a ricoprire tali ruoli lo fanno come impegno marginale e spesso occasionale. Questo è ciò che richiede il mercato del lavoro oggi, mentre noi riteniamo che possa e si debba arrivare a una figura integrata che si possa stabilizzare nel tempo e avere una progressione di carriera.

Non essendo nostro compito quello di sostituire il Legislatore in questa funzione ci limiteremo, sulla base degli studi e della nostra esperienza professionale, a proporre alcuni punti relativi al ruolo e al conseguente processo formativo di questa figura di "operatore della sicurezza".

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

Caratteristiche personali dell'operatore per la sicurezza negli eventi

Il primo tema sul tappeto riguarda i possibili criteri utilizzabili per la selezione di persone con un ruolo così delicato.

La ricerca scientifica non ha identificato dei criteri condivisi a livello internazionale, per cui proveremo a sottolineare alcuni punti che ci paiono centrali e che possono essere evidenziati attraverso strumenti di indagine tecnica e scientifica.

Capacità di lavorare in gruppo all'interno di un'organizzazione

E' certo che una situazione di emergenza non può essere risolta dai singoli, né dalla somma degli addetti, e che la capacità di lavorare in gruppo è decisiva.

Capacità di assumere un ruolo di leader

Considerando, come vedremo successivamente, che per le persone coinvolte nell'emergenza la presenza di una guida è importante, il sistema di sicurezza deve prevedere la presenza di una guida qualificata. Essere capace di assumere questo ruolo non può essere affidato solo alla formazione, ma basarsi anche su caratteristiche intrinseche dell'operatore.

Apertura mentale

L'apertura mentale è importante per sviluppare una corretta consapevolezza situazionale; in altri termini per non rimanere imbrigliati all'interno di soluzioni e/o strategie che possono risultare non efficaci nella situazione in corso.

Sotto questo punto di vista appare di grande rilevanza quanto si sta sviluppando attorno all'utilizzo della riserva cognitiva nel mondo del lavoro (Zuliani, Dalsaso, 2019).

Altri aspetti importanti (come la capacità di comunicare sulla quale torneremo in seguito) possono essere sviluppati con un'attenta programmazione formativa, mentre quelli sopra proposti sembrano essere più strutturati in una singola persona e quindi degni di una valutazione preventiva.

Ruoli e funzioni dell'operatore per la sicurezza negli eventi

Si tratta di un tema complesso che vede confluire al suo interno aspetti di tipo organizzativo e personale e che spesso trova una corretta realizzazione evento per evento. Questo perché, come sottolineato altrove (Zuliani, 2018) le "folle" presenti non sono tutte uguali e gli stessi luoghi nei quali si svolgono gli eventi possiedono caratteristiche peculiari che possono influenzare quanto accade.

Vediamo comunque alcuni aspetti generali che fanno riferimento alle attese, ai bisogni e ai comportamenti delle persone in queste circostanze, così come li conosciamo.

Affidabilità dell'operatore per la sicurezza negli eventi

Come abbiamo già sottolineato (Zuliani, 2017), le persone che si trovano a vivere una situazione di emergenza ricercano subito un punto di riferimento sul quale poggiare la comprensione di ciò che accade e le relative scelte da compiere.

Da questo punto di vista la presenza di personale facilmente identificabile è una prima risposta importante. Se la divisa è un efficace segnale, indossarla significa apparire agli occhi dei presenti come chi ha le competenze per affrontare il problema che l'interessato sente di avere di fronte.

Si tratta di un legame fiduciario che deve permeare tutto il comportamento del personale addetto e che si esplicita in vari modi:

- essendo disponibile ad ascoltare e, nel limite del possibile, a rispondere alle richieste delle persone;
- essendo consapevoli che si viene osservati e percepiti anche per i gesti e gli atteggiamenti assunti;
- assumendo comportamenti omogenei: le persone si attendono che chi indossa la medesima divisa abbia condotte uguali (Köning, 1971).

Ecco allora che il personale deve essere formato a comprendere che la soluzione di ogni problema sta nella capacità di collaborare con i colleghi e all'interno delle direttive diramate dall'organizzazione e che ogni, seppur minima, discussione interna rischia di trasmettere l'impressione di essere nelle mani di soggetti non affidabili.

Informazioni

Correlato al punto precedente c'è la necessità che il personale sappia fornire una corretta informazione. Appare evidente che per poterlo fare, lo stesso deve essere tempestivamente informato di ciò che accade e delle azioni da intraprendere, ma il suo ruolo "sul campo" è essenziale al fine di farle giungere correttamente ai presenti (Naquin e Kurtzberg, 2004).

Non va, infatti, dimenticato che, a causa della sorpresa, della conseguente ansia (non a caso Ekman e Friesen nel 2003 parlano di evento dis-aspettato) e del rumore di fondo che spesso accompagna le situazioni critiche, le persone presenti non sono in grado di comprendere appieno il significato dei messaggi diramati dai diffusori acustici.

La intermediazione sul campo e la trasmissione dei messaggi assume un ruolo molto importante sia nel caso in cui sia necessario provvedere a un'evacuazione (ma su questo torneremo successivamente) sia quando, invece, sia utile trasmettere l'idea che la situazione è sotto controllo e che ogni azione può e deve essere condotta con la dovuta calma.

A margine di questo ragionamento si vuole ricordare come sia del tutto inadatto dire o scrivere nelle indicazioni di emergenza frasi del tipo "in caso di incendio mantenere la calma". Ciò non solo propone una reazione del tutto contraria a quella che automaticamente l'apparato cognitivo di ogni uomo mette in atto attraverso l'azione dell'amigdala, ma non coglie l'essenza del bisogno della persona che è quello di sapere prontamente cosa fare per poter, successivamente, agire con calma: il contrario non può neurologicamente funzionare. Inoltre la stessa sensazione di essere ascoltati e compresi nella propria preoccupazione fa percepire ciò che si vive in modo diverso e meno negativo (Casper, Tyler e Fisher, 1988).

Assumere un chiaro e competente ruolo di comunicatore è anche un'efficace strategia per controllare le fake news, così deleterie in queste circostanze. Correggere un'informazione errata è possibile soltanto quando la persona che l'ha ascoltata ha una forte motivazione per accoglierla, se le informazioni in suo possesso sono scarse e, fondamentalmente, se ha fiducia su chi fornisce l'informazione.

Certamente l'affidabilità prima citata è di fondamentale importanza per la credibilità di ogni comunicazione. Pertanto essa va

costruita fin dall'inizio, fin dalle prime comunicazioni che riguardano la progettazione, l'organizzazione dell'evento, l'arrivo e le necessità espresse dalle persone convenute.

Guida

Un ulteriore aspetto riguarda la funzione di guida che il personale viene ad assumere nel caso di un' evacuazione.

In questa direzione vi sono tutta una serie di comportamenti che il personale può imparare a mettere in atto e che sono del tutto efficaci perché le persone hanno, in questi frangenti, bisogno di followership (di seguire una guida). Tuttavia se la guida non ha questa consapevolezza non riuscirà a divenire un efficace "follow me" (Zuliani, 2019).

Appare chiaro che tale funzione nasce dall'aver già risposto ai bisogni sopra segnalati, dal momento dell'accoglienza in poi.

Tecnicamente è però utile conoscere alcune strategie, tra le quali si cita come esempio quella di muoversi spostandosi continuamente tra la testa e i lati del gruppo di persone che si sta scortando, fino a camminare all'indietro, guardandole (Dyer e altri, 2008). Ancora, può essere utile che qualcuno del personale si fermi sulle vie di uscita facendo passare le persone e trasmettendo, al contempo, un atteggiamento altruistico (West, Griffin e Gadner, 2007), e altre.

Altre osservazioni

Il personale va aiutato a sviluppare la consapevolezza situazionale, ovvero la capacità di comprendere che cosa sta realmente accadendo in quel momento. Risulta decisivo che il personale sia in grado di percepire lo stato, gli attributi e le dinamiche degli elementi presenti nell'ambiente (Endlsey, 2000). Così facendo si possono evitare due pericoli molto grandi. Il primo è quello di sviluppare troppa sicurezza sulle proprie capacità di affrontare la situazione (overconfidance), il secondo è quello di applicare sempre e comunque le stesse soluzioni solo perché hanno funzionato precedentemente. Si tratta di due aspetti entrambi delicati specie se si vuole, come l'esperienza e gli studi insegnano, uscire dalla visione stantia di una folla con comportamenti sempre uguali, per arrivare invece a parlare di folle che si riuniscono con norme, valori e motivazioni molto diverse tra loro (Zuliani, 2018).

Al fine di sviluppare le competenze delle quali ci siamo occupati, la strategia più efficace è quella di organizzare delle esercitazioni all'interno delle quali i partecipanti siano posti nelle condizioni di confrontarsi con questi temi, di comprendere i punti di forza e di debolezza del proprio operato e di accrescere il senso di autoefficacia a fronte delle situazioni che possono incontrare.

Il senso di autoefficacia (Bandura, 1996) va distinto dall'autostima, perché fa riferimento alle esperienze concretamente vissute, anche in situazioni esercitative o di simulazione, rispetto alle proprie capacità di affrontare le situazioni, mentre l'autostima fa riferimento solamente a un'immagine positiva di sé, spesso del tutto acritica. In questo senso, simulare non è tanto sinonimo di "imparare facendo", bensì uno stimolo per un'elaborazione attiva dell'esperienza (Landriscina, 2009).

Antonio Zuliani

Leggi anche:

Il ruolo degli steward durante i grandi eventi

Gli steward, leader nell'emergenza

Il rapporto tra steward e folla negli eventi pubblici

 Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.

www.puntosicuro.it