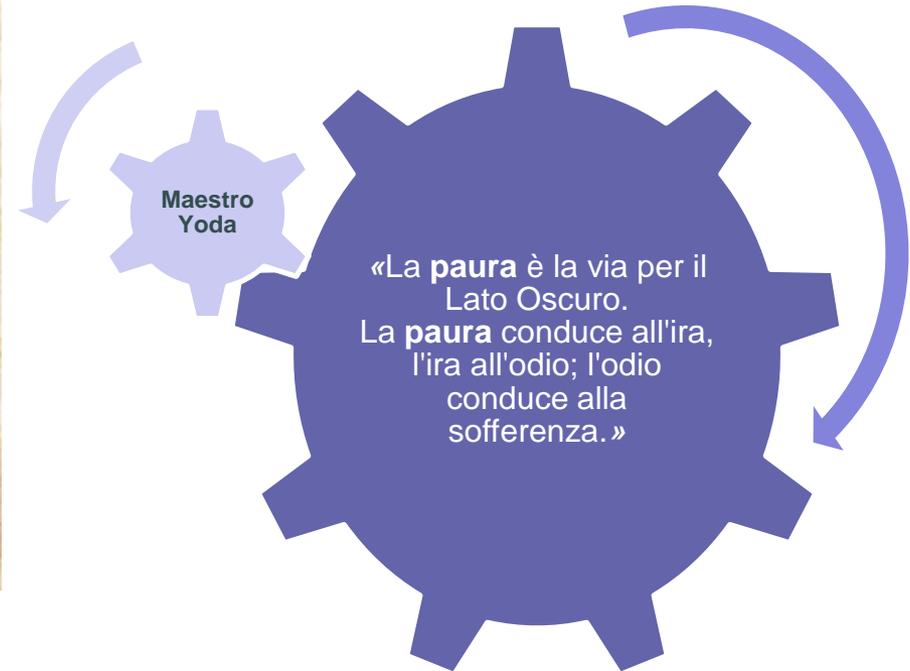
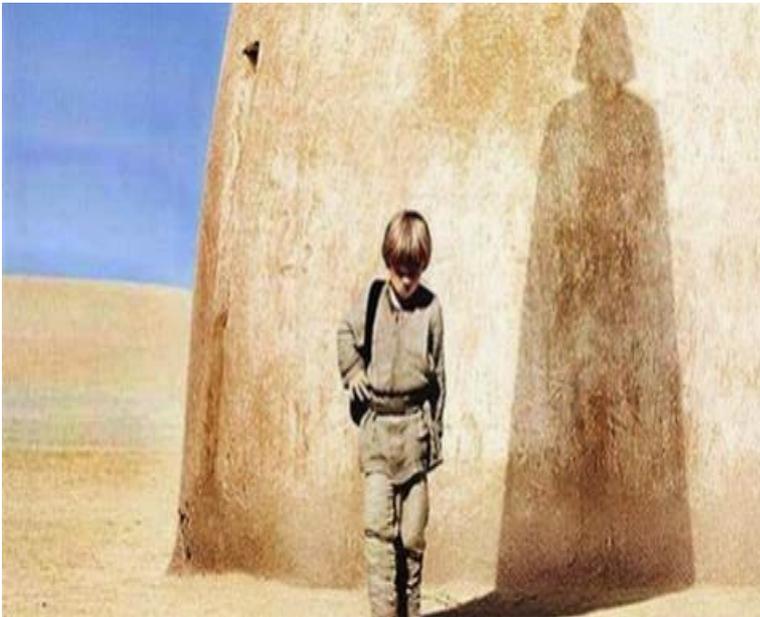


# Il «fattore umano» nella gestione delle emergenze



Volo #SU1492: un Case History

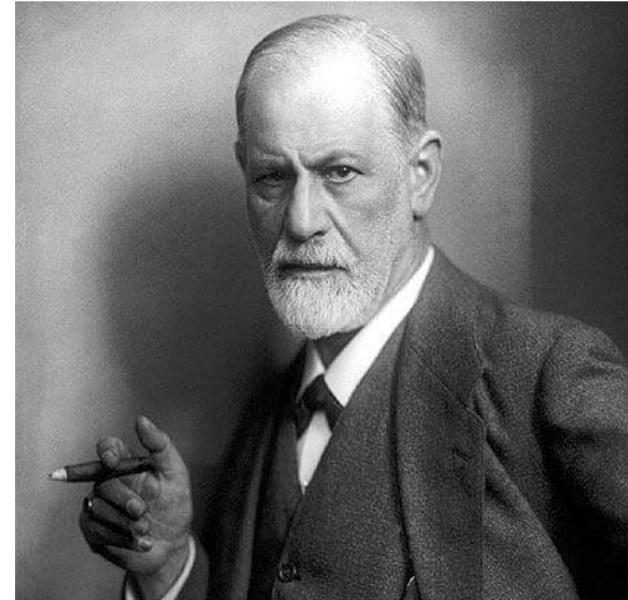
# Emergenze psicologiche e Psicologia delle Emergenze



«l'io si sente a disagio, incontra limiti al proprio potere nella sua stessa casa, nella psiche. Questi ospiti stranieri sembrano addirittura più potenti dei pensieri sottomessi all'io e tengono testa ai mezzi di cui dispone la volontà» (Sigmund Freud)

Secondo Freud, l'**io** è una sorte di mediatore che deve subire le esigenze contraddittorie di tre diversi "padroni", la cui azione è spesso occulta: l'**Es** (che mira a concretizzare desideri e impulsi radicati al più profondo livello istintuale), il **Super-io** (che fa valere divieti, obblighi e prescrizioni talvolta in contraddizione fra loro e spesso in contrasto con le spinte dell'Es), ed infine il **Mondo esterno** (che introduce ulteriori problemi nascenti dalla situazione oggettiva in cui l'individuo si trova ad agire).

Se quindi un'emergenza psicologica è «*un momento di perturbazione dell'equilibrio emotivo di una persona, dovuto ad una o più circostanze scatenanti, tali da richiedere la mobilitazione di risorse e di strategie di adattamento nuove, inusuali o difficilmente fruibili*», la **psicologia dell'emergenza si occupa di come tali processi vengano ad essere rimodulati nelle situazioni del mondo esterno che si dicono «critiche» ovvero quando avviene una rottura dei normali equilibri.**





## Le cose si complicano...



Introduciamo quindi il concetto di «**comportamento collettivo**» quando ci troviamo di fronte ad un insieme di individui che, sottoposti a uno stesso stimolo (il mondo reale) reagiscono e interagiscono.

La folla non è un gregge alla ricerca di un padrone, ma un'entità alla ricerca di una risposta di senso condivisa verso quello che sta vivendo: una persona quando entra a far parte di una folla arriva a pensare e ad agire diversamente da quanto farebbe se fosse sola

*«La società è fatta di individui che si influenzano reciprocamente: l'uno per l'altro, con l'altro e contro l'altro.»  
(George Simmel)*

## Come reagisce una folla di persone a fronte di una situazione di pericolo?



Lo studioso che ha avviato e caratterizzato gli studi sulla folla è **Gustav Le Bon**: nel 1895, con il suo libro **“Psicologie delle folle”**, sostiene come la folla non sia il risultato della somma delle singole persone che la compongono, ma che divenga una sorta di **«super organismo indipendente»**, con caratteri identitari e una volontà propria perdendo la singola persona, in questo passaggio, le sue caratteristiche per acquistare appunto quelle della folla: **stupida, irrequieta, manipolabile, impulsiva e distruttiva**.



# Introduciamo il concetto di Crowd Management



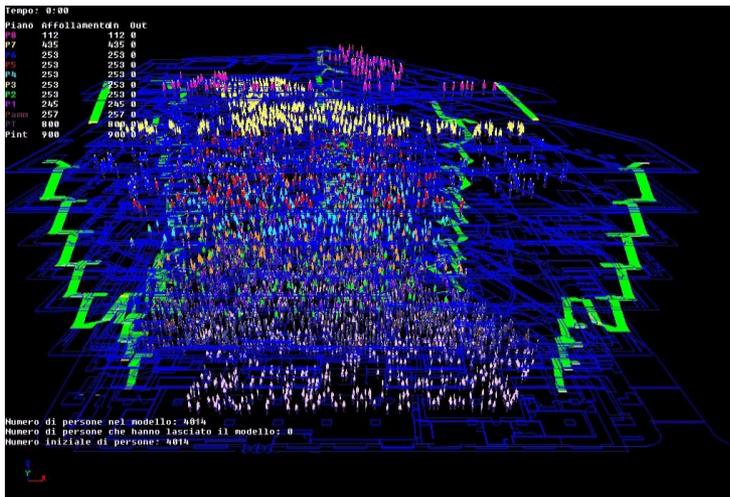
*«Ritenere che il comportamento della folla sia del tutto irragionevole e imprevedibile non solo è errato dal punto di vista scientifico, ma deresponsabilizza chi ha il compito di progettare i sistemi di sicurezza dall'adottare misure efficaci che tengano conto delle problematiche relative alla gestione dei movimenti di gregge.»*

In altri termini è necessario distinguere la modalità attraverso la quale si è andata a comporre la folla stessa: un gruppo di individui con una specifica identità e un obiettivo comune da perseguire si comporterà in modo diverso da un insieme di persone casualmente raccolte in uno stesso spazio confinato.



Il comportamento (collettivo e autodistruttivo) noto col nome di panico ha luogo solo se si verificano quattro precise circostanze:

1. un'ansietà diffusa precedente al disastro;
2. la mancanza di un'autorità qualificata;
3. la veloce e progressiva chiusura dell'unica via di scampo;
4. l'insorgere del cosiddetto **"fattore di precipitazione"** che può insorgere contemporaneamente allo stato di ansietà diffusa e trasformare uno stato di ansietà diffusa in panico.





## Il comportamento collettivo

*«La folla non è sempre un oggetto indefinito alla ricerca di un padrone, ma un'entità alla ricerca di una risposta di senso condivisa verso quello che sta vivendo e sta all'organizzazione di emergenza fornirla.»*

Comportamenti ansiosi

Comportamenti di fuga disorganizzata

Comportamenti di congelamento

Le risposte un singolo individuo di fronte ad un evento calamitoso sono di tipo fisico, emotivo, cognitivo e comportamentale, ma in considerazione del fatto che un disastro raramente si limita ad un «episodio personale», coinvolgendo una collettività di persone (e determinando mutamenti radicali di luoghi abitativi e strutture), ogni persona, essendo parte di una comunità, sperimenterà reazioni collettive.

**The bystander effect** (apatia dello spettatore): «La probabilità d'intervento è inversamente correlata al numero degli spettatori» E' un classico fenomeno della psicologia sociale laddove gli astanti non offrono alcun aiuto ad una persona in difficoltà se sono presenti anche altre persone. In realtà numerose variabili intervengono nel determinare tale effetto: l'ambiguità della situazione, la coesione sociale e la diffusione della responsabilità.



## Antefatto ad un evento anomalo...

«[...] il futuro non era impresso nella filigrana di una Bibbia o di un vecchio oroscopo, era solo una vibrazione particolare nell'aria, un allarme invisibile che invitava alla sopravvivenza.»

(Claudia Durastanti)



Il volo Aeroflot Sukhoi Superjet SU 1492 decolla dall'aeroporto internazionale Sheremetyevo (Mosca) alle 18:03 ora locale, con destinazione: Murmansk. Dopo circa 20 minuti, viene dichiarata un'avaria radio, presto diventata emergenza, che costringe il capitano a chiedere di ritornare alla base. Non appena l'aeromobile si avvicina alla pista di atterraggio, rimbalza sull'asfalto e la coda prende fuoco. L'aereo, ormai avvolto dalle fiamme, riesce a fermarsi a fine pista e i passeggeri vengono evacuati dalla cabina attraverso gli scivoli d'emergenza. L'incidente costerà tuttavia la vita a 41 persone....



## Le condizioni al contorno

**«Lo stress prodotto da un ambiente ostile provoca spesso nell'organismo umano uno stato di ansia, con aumento del battito cardiaco, della pressione sanguigna, e con la produzione di adrenalina e di altre sostanze chimiche»**



La presenza nell'aria di anidride carbonica che si sviluppa in caso di incendio, stimola il ritmo respiratorio, che aumenta fino al 50% in presenza del 2% di CO<sub>2</sub>, ed arriva al 100% con il 3% di CO<sub>2</sub>.

Con l'aumento del ritmo respiratorio aumenta inevitabilmente anche l'assunzione delle sostanze tossiche presenti nei fumi, tra cui ha particolare rilevanza il monossido di carbonio: una concentrazione dello 0,05% di CO in aria consente un tempo massimo di esposizione di 20 secondi sotto sforzo, mentre con una concentrazione di 0,25% il tempo di permanenza si riduce a 4 secondi, provocando il collasso della persona interessata.

Infine c'è da considerare l'ipertermia: l'apparato polmonare può resistere solo per brevi periodi ad una temperatura dell'aria superiore a 65 °C, e pochi secondi oltre i 150 °C





## Il ruolo del soccorritore

*«Il compito del soccorritore è quello di aiutare fisicamente e psicologicamente, attivando nelle vittime il recupero e una reazione positiva. Obiettivo primario degli interventi in emergenza, è infatti quello di fornire una base tranquilla e sicura a partire dalla quale si può recuperare un livello di equilibrio.»*

Soccorso psicologico

Soccorso psicosociale

Recupero dell'autonomia



L'intervento dei soccorritori ha differenti caratterizzazioni durante le varie fasi dell'evento e assume peculiarità diverse a seconda dell'identità dei suoi destinatari.



## Obiettivi dei soccorritori

contenere l'emotività;

ridurre l'ambiguità;

guidare la folla.



*«Ci è offerta la possibilità di dire tutto, in tutti i modi possibili; e dobbiamo arrivare a dire una cosa, in un modo particolare»*

## La gestione della folla (1)



Quando una folla di persone si mette in movimento a causa di una situazione di emergenza vi sono alcune strategie importanti per favorire l'esito positivo di questi movimenti e per evitare che possano degenerare verso forme incontrollate:

- Essere consapevoli della situazione
- Fornire una guida sicura
- Fornire messaggi veritieri
- Mostrare le vie di fuga
- Controllare i fattori precipitanti

*Una persona che cammina in mezzo a tante altre si tiene leggermente spostata di lato per poter vedere di fronte a sé sopra la spalla della persona che ha davanti...*

*Le persone si spostano cercando di andare molto più velocemente di quanto non sia normale. L'impedimento alla velocità del proprio moto crea uno stato di tensione. Il desiderio di muoversi più rapidamente di fatto crea dei rallentamenti nell'efficienza dell'evacuazione a causa dei cambiamenti di direzione delle persone...*

*Durante i movimenti, è probabile che alcune persone si spostino in direzioni diverse, che altre cerchino di ritornar indietro per recuperare oggetti perduti, che altre si fermano a cercare o ad aspettare amici e parenti...*

*L'evacuazione viene spesso rallentata dalla presenza di strozzature nel percorso, di ostacoli, dalla stessa frizione tra le persone. Tali aspetti possono aumentare lo scoordinamento del movimento delle persone.*

## La gestione della folla (2)



### Errori da non compiere:

- non usare frasi ambigue, parole specialistiche o sigle, ma utilizzare nomi comuni e legati all'esperienza pratica delle persone, chiarire le ragioni del messaggio, le conclusioni, i comportamenti attesi, ecc.;
- non dare nulla per scontato;
- non prendere mai iniziative personali o decisioni affrettate;
- non farsi assalire da paura, angoscia o panico;
- non esporsi a condizioni di rischio .

*Aumenta l'intasamento sia nelle uscite, sia nelle relative vie di accesso perché si crea una maggiore densità di persone nelle stesse. Tutto ciò aumenta il livello di stress nelle persone coinvolte, arrivando a diminuire la lucidità con la quale vengono prese le decisioni.*

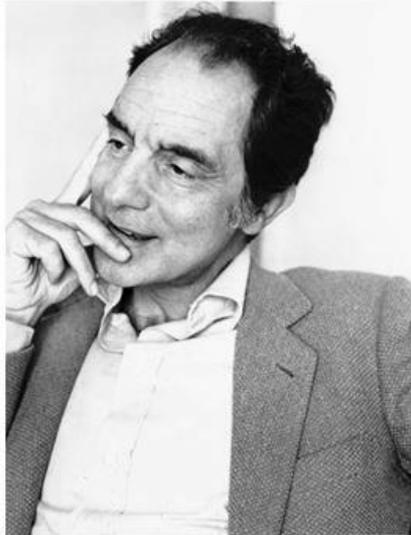
*L'interazione fisica tra le persone "incastrate" nella folla può giungere fino a causare pericolose pressioni o fino a impedire i movimenti autonomi delle stesse. La fuga è ulteriormente rallentata dalla presenza di persone cadute o ferite che fungono da veri e propri "ostacoli".*

*La situazione può aggravarsi dal fatto che le persone, in queste situazioni, tendono a muoversi in modo gregario.*

*Le vie di fuga alternative sono spesso trascurate o non utilizzate, in quanto le persone tendono a servirsi di vie in qualche modo note.*



## Grazie per l'attenzione...



«Alle volte mi sembra che un'epidemia pestilenziale abbia colpito l'umanità nella facoltà che più la caratterizza, cioè l'uso della parola, una peste del linguaggio che si manifesta come perdita di forza conoscitiva e di immediatezza, come automatismo che tende a livellare l'espressione sulle formule più generiche, anonime, astratte, a diluire i significati, a smussare le punte espressive, a spegnere ogni scintilla che sprizzi dallo scontro delle parole con nuove circostanze»

[Italo Calvino, *L'esattezza*, in *Lezioni Americane*, 1988]



Giancarlo Manfredi

**INFODEMIA**

I meccanismi complessi della comunicazione nelle emergenze

Garzanti



E-mail: [gmanfredi@tiscali.it](mailto:gmanfredi@tiscali.it)



Facebook: [@uomodeidisastri](https://www.facebook.com/@uomodeidisastri)



Twitter: [@G\\_Manfredi](https://twitter.com/@G_Manfredi)