

Anno 13, numero 46
Settembre 2017
Registrazione del Tribunale di
Vicenza n° 1114 del 02.09.2005
Redazione: Via De Mori, 17
36100 Vicenza
tel. 338.3396987
fax 0444.505717

PdE

Rivista di psicologia applicata all'emergenza, alla sicurezza e all'ambiente

ISSN 2531-4157

PdE

Direttore responsabile
Mauro Zamberlan

Direttore scientifico
Antonio Zuliani

Coordinatore editoriale
Lucia De Antoni

Redazione:
Teresa Cammara, Wilma
Dalsaso, Rosaria Grazia
Domenella, Ciro Mayol,
Elisabetta Mulone, Attilio
Pagano, Massimo Serva-
dio, Dominella Quagliata,
Pietro Iacono Quarantino,
Martina Zuliani.

In questo numero

Piani di Emergenza per eventi rilevanti: riflessioni e suggerimenti

di Antonio Zuliani, Francesco Davalli e Lorenzo Pieri

Predisporre un Piano di Emergenza per un evento rilevante non è certo cosa semplice. I tre autori affrontano in modo interdisciplinare i nodi principali del problema, indicando anche alcuni suggerimenti derivanti dalla loro esperienza professionale.

pag. 2

Coaching e Sicurezza

di Pietro Iacono Quarantino

L'articolo presenta l'importanza del coaching relativo al tema della sicurezza. Oggi più che mai per un'azienda è importante il supporto di un esperto nel suo processo di crescita relativamente ai temi della sicurezza.

pag. 7

Riflessioni sui piani di emergenza nei luoghi di vacanza

di Elisa Mulone

Pubblichiamo la testimonianza di Elisa Mulone che ha vissuto da turista la stagione degli incendi in Italia. L'autrice si chiede se veramente i luoghi di vacanza siano attrezzati con piani di emergenza adeguati.

pag. 9

I libri

Presentazione di due volumi che riteniamo utili.

pag. 12

In questo momento in cui la sicurezza e la gestione dell'emergenza stanno diventando preoccupazione generale, StudioZuliani continua la sua opera di disseminazione culturale sul tema proponendo riflessioni e suggerimenti per la stesura di Piani di Emergenza adeguati in occasione di eventi rilevanti.

La costante attenzione allo sviluppo del concetto di sicurezza ci suggerisce di presentare una riflessione sui benefici del coaching aziendale e sui problemi connessi ai Piani di Emergenza nei luoghi di vacanza.

Antonio Zuliani

PIANI DI EMERGENZA PER EVENTI RILEVANTI: RIFLESSIONI E SUGGERIMENTI

di Antonio Zuliani*, Francesco Davalli**, Lorenzo Pieri***

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.

(*) Antonio Zuliani, psicologo psicoterapeuta, esperto nei comportamenti e nei processi decisionali delle persone nelle situazioni di emergenza (StudioZuliani).

(**) Francesco Davalli, ingegnere, esperto safety impianti sportivi (Safety Ecotechnic).

(***) Lorenzo Pieri, ingegnere, dal 1995 esperto in Sicurezza e Prevenzione Incendi (Safety Ecotechnic).

COACHING E SICUREZZA

di Pietro Iacono Quarantino

Il principale driver che spinge le aziende a intervenire sul miglioramento dei fattori che riguardano la gestione della sicurezza e delle emergenze è l'obbligo di adempiere a normative giustamente sempre più esigenti, benché talvolta farraginose.

Altre volte, invece, è la necessità di migliorare sistemi che, a seguito di ispezioni, incidenti o infortuni, si sono rivelati inadeguati.

I sistemi gestionali, ispirati al ciclo di Deming, dovrebbero essere orientati al miglioramento continuo del sistema stesso. Ma avviene realmente? O piuttosto, come accennato sopra, assistiamo a *strappi* dovuti a fattori esterni?

Una delle modalità con le quali un'azienda può perseguire il miglioramento continuo del proprio sistema di gestione della sicurezza è quello di avvalersi del supporto di una consulenza di coaching specializzato, che, oltre al raggiungimento di obiettivi specifici in materia di sicurezza, consenta di rendere più efficace il modo in cui questa area gestionale viene presidiata.

Cos'è il coaching

Vediamo, per prima cosa, cos'è il coaching e perché negli ultimi anni è diventato molto di moda.

Il coaching è nato negli anni '70 nel mondo del tennis, quando un educatore e allenatore di tennis, Gallwey, pubblicò un libro dal titolo *Il gioco interiore del tennis*, nel quale affermava due cose: - l'avversario più temibile non è il rivale dall'altra parte del campo, ma quello che si ha dentro di sé - un bravo allenatore deve aiutare il proprio allievo a liberarsi degli ostacoli interiori che ne limitano la capacità di apprendere a migliorare il proprio gioco.

L'essenza del coaching è ancora, dopo quasi 50 anni, la stessa che identificò Gallwey: *liberare il potenziale delle persone per migliorare le loro prestazioni*.

Dal tennis il coaching si diffuse presto nel mondo del lavoro e in particolare nelle orga-

nizzazioni. Dapprima i manager iniziarono a rivolgersi ai coach per migliorare le loro prestazioni, poi iniziarono ad adottare stili di leadership improntati alle tecniche di coaching per migliorare le prestazioni dei loro collaboratori o fecero in modo che anche i membri del team potessero usufruire dell'aiuto di un *corporate coach*.

Dal mondo del lavoro alla vita quotidiana il passo è stato breve e i *life coach* hanno cominciato ad aiutare le persone a dare il meglio di loro stesse per raggiungere obiettivi personali identificati come significativi per migliorare la qualità della vita e la soddisfazione personale.

Quando devo spiegare cos'è il coaching, mi piace ricorrere a una metafora: *imparare a camminare*.

Tutti noi abbiamo imparato a camminare in maniera naturale, senza che nessuno abbia dovuto spiegarci come si fa. Il nostro cervello e il nostro corpo, nei primi mesi di vita, si sviluppano mettendoci in condizione di muoverci autonomamente: prima il collo e la testa, poi le braccia, a un certo punto siamo in grado di iniziare a gattonare, di alzarci in piedi, di fare i primi passi, finché non iniziamo a correre spediti, pronti a rialzarci dopo la prima caduta.

Eppure non abbiamo imparato da soli: c'è stato qualcuno che ci ha dato un piccolo gioco da raggiungere gattonando, ci ha fermato prima che cadessimo dal letto, ha allargato le braccia e ci ha detto: "vieni!" la prima volta che ci siamo messi in piedi.

Questa persona non ci ha insegnato a camminare, ma ci ha aiutato a imparare a farlo autonomamente, dandoci degli obiettivi, mettendoci nelle condizioni di sviluppare le nostre capacità, sostenendoci quando ne avevamo bisogno.

Ecco, il coaching è questo. Il coach non è un guru che può svelarci una misteriosa formula magica che ci consente di trasformarci e diventare un'altra persona. È un professionista che ci affianca e, grazie alla relazione che è in grado di instaurare con noi e alle

domande che ci pone, ci aiuta ad acquisire maggiore consapevolezza delle nostre potenzialità, delle possibilità e delle difficoltà esterne, dei nostri ostacoli interiori. Che ci mette nelle condizioni di assumerci la responsabilità delle nostre azioni, delle decisioni che prendiamo, dei nostri comportamenti, orientandoli verso un obiettivo specifico che diventiamo in grado di raggiungere grazie al miglioramento della nostra performance.

Negli ultimi anni, accanto ai *business* e *life coach*, hanno iniziato a proporsi sul mercato anche coach specializzati in diversi ambiti: dal *diet coach* al *coach finanziario*, dal *career coach* al *coach della salute e del benessere* e tanti altri.

In questi casi, il coach è un professionista esperto nel settore che utilizza tecniche di coaching per aiutare i propri clienti a gestire i loro comportamenti in questi specifici ambiti: l'alimentazione, la gestione delle proprie finanze, lo sviluppo di carriera, certe condizioni di salute, e così via.

Il coaching, la sicurezza, la gestione delle emergenze e i processi decisionali

A cosa serve il coaching, quando parliamo di sicurezza, di emergenze e, in particolare, di processi decisionali nelle situazioni di crisi?

Una consulenza di coaching può aiutare l'imprenditore o il responsabile aziendale a migliorare significativamente la performance

della propria azienda in questo ambito gestionale, con i conseguenti vantaggi dal punto di vista economico, del funzionamento organizzativo e del benessere di tutti i membri dell'organizzazione.

A differenza della formazione o della consulenza caratterizzata dalla discontinuità, il coaching si configura come una consulenza di processo. Un affiancamento che, attraverso incontri programmati (anche in video conferenza) e interventi in situazioni critiche, mira a generare autonomia, favorire l'autodeterminazione degli obiettivi e il miglioramento della performance aziendale, agendo in particolare sui processi decisionali che ne stanno alla base.

L'obiettivo è quello di aprire spazi di riflessione sui processi e sui comportamenti organizzativi, per acquisire maggiore consapevolezza di cosa accade nella propria organizzazione e da cosa sono determinati i comportamenti umani quando si presenta una situazione critica; di far insorgere discontinuità e facilitare il cambiamento, supportando la presa di decisioni e sostenendo le azioni che consentono lo sviluppo e il potenziamento delle competenze di gestione della sicurezza e delle situazioni di emergenza e di crisi.

Una consulenza di coaching può quindi essere la leva strategica attraverso la quale un'organizzazione può perseguire in maniera efficace il miglioramento continuo del proprio sistema gestionale e della capacità di prendere decisioni e mettere in atto comportamenti efficaci nelle situazioni critiche.

RIFLESSIONI SUI PIANI DI EMERGENZA NEI LUOGHI DI VACANZA

di Elisa Mulone

Possiamo affermare che l'estate 2017 è stata un'estate "di fuoco" e, purtroppo, non in termini metaforici. La quantità di incendi che ha colpito la nostra penisola in questi ultimi mesi è stata cospicua e ha causato disastri ambientali di grande portata.

Tralasciando le implicazioni criminali legate a questi eventi, analizzeremo un caso specifico e le modalità in cui è stata gestita la "potenziale" situazione di emergenza.

Il 24 luglio 2017 mi trovavo a Vieste in un Camping per trascorre qualche giorno di vacanza con la mia famiglia e, mio malgrado, sono stata testimone di una "strana" commemorazione del decennale incendio che mise in ginocchio il Gargano esattamente il 24 luglio del 2007 lasciando dietro di sé anche 3 morti e numerosi feriti.

Nella mattinata inizia a intravedersi del fumo proveniente dalle montagne di Peschici, alle spalle del villaggio che ci ospita. Tutto nella norma, nessun allarmismo. "Un altro incendio" penso tra me e me. Ho visto tanto di quel fumo in lontananza, nelle zone circostanti a Roma, che il fumo è diventato uno stimolo familiare. Nel pomeriggio, ritornata in spiaggia, il fumo è diventato più fitto e iniziano a intravedersi le lingue di fuoco che scendono lungo il costone della montagna e la boscaglia bruciata alle spalle di esse. L'aria inizia a diventare pesante e sempre più impregnata di fumo. I canadair nel tardo pomeriggio, al rientro da altri luoghi inceneriti, iniziano a occuparsi anche di questo incendio, sorvolando la baia fino al giorno dopo.

In queste ore e nelle successive, nessuna comunicazione viene effettuata all'interno del camping. Su richiesta, il proprietario, ci rassicura sulla distanza dell'incendio. "Tra noi e l'incendio ci sono gli ulivi" dice in tono rassicurante. "Voi dormite col pigiama" aggiunge "male che va ci buttiamo a mare!". Accenno un sorriso perplessa e pensierosa e ritorno

nel mio bungalow. Intanto rifletto sulle uniche informazioni ricevute.

Non mi risulta che gli ulivi siano ignifughi, forse essendo poco folti rallentano l'incendio? Ma è una mia supposizione.

Sul dormire in pigiama, di certo, è un'ottima raccomandazione per chi d'estate ha l'abitudine di dormire svestito e, in caso di emergenza, è bene essere pronti alla fuga.

Quanto a buttarsi a mare, sarebbe stato l'ultimo dei miei pensieri, (e chissà di quanti altri), non avrei mai pensato al mare come un posto sicuro, dove rifugiarmi, ma in effetti le evacuazioni in caso di incendio nelle zone costiere vengono effettuate via mare dove il fuoco non arriva.

La sera l'aria era diventata irrespirabile, ma le attività del camping sono continuate, anche il giorno seguente, senza nessun accenno all'incendio che si stava propagando a pochi chilometri da noi e di cui olfattivamente e visivamente si percepiva la presenza. Le persone "monitoravano" l'incendio dalla spiaggia sperando che il vento non cambiasse direzione.

Mi chiedo lecitamente, cosa sarebbe successo se all'improvviso il vento avesse direzionato le fiamme verso il nostro camping? C'era un piano d'emergenza? Di quello cartaceo non ne ho vista traccia.

Le riflessioni che posso fare a mente fredda riguardano principalmente la scarsa attenzione alla gestione delle possibili emergenze, alla prevenzione di possibili comportamenti non idonei dettati dalla paura e l'assenza totale di informazioni chiare e univoche fornite. Analizzando la mia esperienza, ho percepito una scarsa attenzione alla gestione delle emergenze nei luoghi di villeggiatura a partire dalla inadeguata predisposizione della segnaletica.

"Come afferma Mallgrave (2013), noi percepiamo e di conseguenza concepiamo

l'ambiente che ci circonda attraverso l'intero nostro corpo e non solamente attraverso i sensi e il cervello. Ciò significa che facciamo esperienza di un ambiente emotivamente ancor prima che razionalmente” (Zuliani, 2017, p. 71).

Secondo quest'ottica è l'ambiente stesso in cui avviene un'emergenza il principale elemento di supporto a un'ottimale gestione dell'emergenza e ai processi decisionali di chi la affronta. In caso di emergenza e di evacuazione di un luogo, affinché una persona si allontani il più velocemente possibile e in modo adeguato dal pericolo, è opportuno che sappia dove si trova e dove deve andare.

Una persona che ha appena iniziato il suo soggiorno all'interno di un camping avrà di certo meno familiarità con gli spazi della struttura di una persona che vi si trova da una settimana. Più un luogo diviene familiare più sarà facile muoversi al suo interno anche in situazioni di emergenza in cui l'attivazione emotiva compromette le capacità di orientamento e i processi decisionali.

Considerando che nei luoghi di vacanza la durata del soggiorno non permette sempre di familiarizzare con l'ambiente, ne consegue che in caso di emergenza potrebbero attivarsi con più facilità reazioni non idonee a una corretta gestione dell'emergenza.

“Quando un ambiente non è familiare, diviene importante che sia leggibile. La leggibilità è la caratteristica di un ambiente di poter conferire alla persona un'immagine sufficientemente coerente, contenente le informazioni essenziali per aiutarle a orientarsi e a prendere le decisioni sui movimenti da compiere” (Zuliani, 2017, p.73). Ci riferiamo a quei segnali ambientali che chiamiamo *landmark* e che fungono da punti di riferimento che per la loro singolarità, prominenza e significato intrinseco legato al loro utilizzo emergono sugli altri e sono facilmente riconoscibili anche in situazioni critiche.

Per muoversi adeguatamente in un ambiente ci si avvale della segnaletica che, in situazioni di emergenza se studiata accuratamente, può essere un valido strumento di orientamento. La segnaletica dovrebbe soddisfare alcuni requisiti:

- essere visivamente in primo piano
- in contrasto con quanto la circonda
- con colori e forme diversi da quelli presenti nel campo visivo
- di forma semplice e ben delineata
- localizzata lungo gli itinerari percorsi più frequentemente
- contenere messaggi comprensibili a tutte le persone
- adeguatamente ripetuta ma non ridondante per non confondere o sovraccaricare

Nel caso specifico di cui parliamo in questo articolo, le vie di fuga all'interno del camping non erano segnalate. Erano presenti dei segnali che indicavano il ristorante, i bagni e il bar con colori e forme in sintonia con la natura, che a livello estetico poteva risultare molto gradevole ma che rendeva le informazioni poco percettibili, soprattutto di notte.

Non era rintracciabile neanche il punto di raccolta che se, come informalmente suggerito dal gestore, era la spiaggia, doveva essere indicato da apposita segnaletica.

Il punto di raccolta può essere definito come quel “luogo sicuro” in cui, in caso di evacuazione di un qualsiasi ambiente, sia possibile far confluire le persone e verificare che siano tutte uscite dal luogo evacuato. La strutturazione dei punti di raccolta deve tener conto sia degli aspetti organizzativi sia degli aspetti psicologici dell'emergenza che ne possono influenzare l'esito.

Per quanto riguarda la fruizione di informazioni circa le evoluzioni della situazione e l'eventuale organizzazione di un piano di emergenza ho riscontrato l'assenza totale di comunicazioni ufficiali fornite dal gestore della struttura.

Nessuna comunicazione diversa dalle solite è giunta dall'altoparlante che tutti i giorni scandiva la giornata annunciando i vari appuntamenti. Quasi per la paura di allarmare i bagnanti o di rovinare loro il soggiorno. Come se non fare cenno al fumo, alle fiamme e ai canadair che per due giorni hanno sorvolato il camping servisse a mantenere lo status quo.

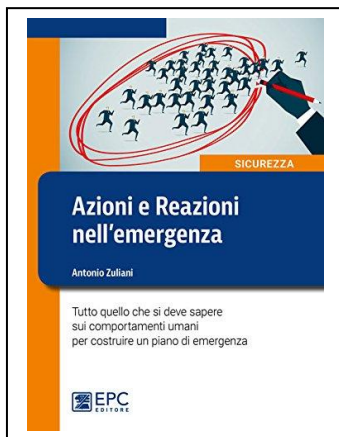
Come addetti ai lavori sappiamo bene che la comunicazione in emergenza assolve alla fondamentale funzione di aiutare le persone a prendere adeguate decisioni in caso di eventi critici. Le prime informazioni devono essere tempestive per non esporre le persone coinvolte al rischio di prendere decisioni in preda al panico. Allo stesso tempo è importante che tali informazioni siano corrette poiché in caso contrario il gestore dell'emergenza rischia di perdere credibilità.

Nel caso in questione possiamo affermare che "tutto è bene quel che finisce bene". L'incendio è stato domato nel giro di pochi giorni e non ha raggiunto il luogo in cui mi trovavo ma se così non fosse stato, visti i ra-

gionamenti proposti in questo articolo, nutro serie perplessità sulla preparazione di alcune di queste strutture nel gestire l'emergenza. Dobbiamo continuare a sperare che "non capiti mai a noi" o destrutturare questo pensiero magico e predisporre adeguatamente i piani di emergenza?

Bibliografia

Mallgrave H.F. (2013). L'empatia degli spazi. Architettura e neuroscienza. Raffaello Cortina editore. Milano. 2015.
Zuliani A. (2017). Azioni e Reazioni nell'emergenza. EPC Editore. Roma.



Azioni e Reazioni nell'emergenza. Tutto quello che si deve sapere sui comportamenti umani per costruire un piano di emergenza

di Antonio Zuliani
EPC Editore, Roma

Il volume sintetizza vent'anni di esperienze e studi sui comportamenti umani nelle situazioni di emergenza.

Si rivolge in modo particolare ai responsabili e agli addetti dei servizi di prevenzione e protezione aziendale, ma anche a tutti coloro che dovendosi occupare di emergenze vogliono preparare persone, documentazione, spazi e strumenti organizzativi per tale evenienza. È

consigliato anche a chi progetta ambienti destinati ad attività lavorative o ad accogliere numerose persone come clienti o utenti.

La stessa documentazione scientifica contenuta nella bibliografia, e ampiamente citata nel testo, è pensata per fornire ulteriori approfondimenti ai cultori della materia.

Il volume è articolato in due parti.

La prima sviluppa le conoscenze sul funzionamento delle persone e della folla, mettendo in luce le caratteristiche del funzionamento del cervello umano, le reazioni emotive e i comportamenti che ne derivano.

La seconda tratta, a partire dalla valorizzazione del tempo di pre-movimento, gli strumenti e le strategie per la gestione delle situazioni di emergenza utili a chi predispone i relativi piani o è chiamato a intervenire nelle situazioni critiche. I temi trattati riguardano il ruolo dell'ambiente e della comunicazione nel determinare gli esiti di un'emergenza.

Particolare attenzione è posta alle competenze dei membri delle squadre di emergenza e ai processi formativi utili a svilupparle, oltre che alle esercitazioni, le quali possono veramente diventare un momento di crescita delle competenze e delle risorse a disposizione di un'azienda.



CRONACHE DALLE MACERIE I racconti dei soccorritori in un mondo sottosopra

di Stefano Zanut
nuovadimensione, Portogruaro (VE)

Quando i mass-media propongono immagini e notizie su eventi emergenziali, sia di origine naturale che antropica, non sfugge solitamente la presenza dei vigili del fuoco, massiccia e combattiva ma nel contempo discreta e rassicurante, una condizione che continua anche quando l'attenzione dell'opinione pubblica sfuma e si sposta su altre vicende.

È da qui che parte Stefano Zanut, vigile del fuoco e storico lettore di PdE, nel suo libro "Cronache dalle macerie. I racconti dei soccorritori in un mondo sottosopra" in cui racconta l'esperienza sua e dei colle-

ghi del comando di Pordenone che hanno lavorato nei territori del centro Italia colpiti dai terremoti del 24 agosto 2016 e seguenti. "Sono compagni silenziosi della nostra quotidianità di cui ci accorgiamo solo quando l'emergenza occupa lo spazio dei nostri pensieri", scrive Zanut, "è allora che i vigili del fuoco appaiono tempestivi e discreti, per poi, una volta compiuto il loro dovere, tornare invisibili fino alla prossima richiesta di aiuto".

Protagonisti di questi racconti "sono i tanti Francesco, Daniele, Greta, Vittorino, Andrea, Eleonora, Ivan ed altri che operano nei comandi dislocati su tutto il territorio nazionale, vigili del fuoco identi-

ficati semplicemente con un nome di battesimo che potrebbe essere quello di qualsiasi altro collega”, come indicato nella prefazione. Persone comuni, quindi, che si attivano al momento del bisogno nel contesto della squadra, ovvero l'unità operativa fondamentale dei vigili del fuoco che interviene negli scenari di soccorso, per questo “le voci narranti si alternano declinandosi certe volte nell'*io* e certe altre nel *noi*, perché nel lavoro del soccorritore l'individuo si completa solo nel collettivo”.

Per valorizzare questo percorso Zanut ha coinvolto anche altre “penne”, come quelle di Giuseppe Romano, Direttore Centrale per l'Emergenza del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco, e Magdalena Wolinska-Riedi, giornalista della televisione di stato polacca, che con altrettanti interventi, rispettivamente dal titolo “Dietro le quinte” e “Diretta dalla polvere”, hanno cercato di rappresentare cos'era lo scenario di Amatrice e dintorni nei giorni seguenti la scossa del 24 agosto. Chiude una post-fazione di Margherita Gobbi e Antonio Loperfido, psicologi del Dipartimento di Salute mentale dell'ASS 5 con cui l'autore collabora da anni sul tema del supporto psicologico ai soccorritori, che in “Insieme dopo il soccorso” hanno evidenziato l'importanza del racconto come strumento di lavoro per chi, come appunto i vigili del fuoco, sono spesso a contatto con il dolore e il disagio. D'altra parte, come c'insegnano gli antichi romani, “ubi dolor ibi vigiles” (dove c'è il dolore ci sono i vigili) e purtroppo chi fa questo lavoro non può ignorare queste condizioni, che talvolta si porta dentro. È così che “nei racconti di questo volume”, concludono Gobbi e Loperfido, “la scommessa di mantenere viva la nostra umanità, di non considerare le nostre emozioni come debolezze, di non averne paura, è sempre presente. Fa tenerezza leggere nei racconti di questi pompieri, anche in contesti così tragici, la loro autoironia e umanità. Dai loro racconti abbiamo imparato a “rendere onore alle storie””.

Il lavoro di Stefano Zanut, curato da Giuliano Boraso, restituisce una figura del soccorritore che si smarca da quella di eroe che domina l'immaginario collettivo e la ricolloca nell'ambito di una dimensione più umana e professionale, ma non per questo meno efficace, di ciò che uomini e donne che indossano quella divisa sono capaci di compiere in emergenza, diventando indiscutibilmente “una mano tesa a cui aggrapparsi per riaprire gli occhi e fuggire dalla morsa di queste terre irrequiete”.