



# **“La gestione del panico”**

di Francesco Santoianni

(Febbraio 2009)



## **Il panico e il ruolo dell'operatore di Protezione Civile**

Il comportamento collettivo durante un disastro è da sempre argomento di studi e di riflessioni. Il momentaneo disgregarsi di ordini e di strutture, l'apparire di inquietanti atteggiamenti, la spettacolarità stessa dell'evento non potevano non interessare innumerevoli studiosi e narratori e la bibliografia a tal proposito è vastissima.

In questa sede vogliamo focalizzare il discorso su un aspetto che riveste una indubbia importanza nel campo della pianificazione dell'emergenza: quali debbano essere per l'operatore di protezione civile le direttive da tenere per minimizzare il verificarsi del panico. Propedeutico a questo discorso è una breve riflessione sulla "folla" e sul suo comportamento (apparentemente paradossale) caratterizzato cioè dal fatto che, in assenza di precise informazioni o di leadership, ogni individuo adegua il proprio comportamento a quello degli altri che gli stanno accanto.

Nonostante numerosi studi, non è possibile (né probabilmente sarà mai possibile) delineare una "regola generale" che sovrintenderebbe al comportamento della "folla", in quanto i motivi che hanno spinto all'assembramento un così gran numero di persone possono essere dei più diversi così come diversa è la caratterizzazione sociale, politica e religiosa delle persone costituenti la folla. Esistono, comunque, delle regole empiriche abbastanza collaudate e che permettono all'operatore di protezione civile di intervenire con successo tra la folla.

### **Il comportamento collettivo**

Il comportamento di una folla in una situazione di emergenza non è la mera sommatoria di quello delle singole persone ma sembrerebbe prefigurarsi come una specie di "organismo" caratterizzato da una dinamica propria, relativamente autonoma da quella degli individui che la compongono. In parecchi casi, infatti, persone interrogate sul loro agire nella folla hanno riferito di essere stati così pesantemente influenzati da qualcosa di "irrazionale" ma comunque determinato dal grosso numero di persone da spingerle ad assumere atteggiamenti imprevedibili e per essi inspiegabili.

Il comportamento delle folle durante un disastro è da sempre argomento di studi e di riflessioni. Il momentaneo disgregarsi di ordini e di strutture, l'apparire di inquietanti atteggiamenti, la spettacolarità stessa dell'evento non potevano non interessare innumerevoli studiosi e narratori.

Sono forse le epidemie a suscitare le prime riflessioni sulla reazione della folla durante un disastro e Tucidide ci ha tramandato pagine memorabili a tale proposito. Bisognerà, comunque, aspettare il nostro secolo per vedere l'affermarsi di ricerche scientifiche sul comportamento collettivo sotto stress e, soprattutto, su come influenzarlo.

Quest'ultimo aspetto non poteva non interessare i militari o la polizia ed ebbe sinistre applicazioni da parte dei nazisti che attraverso la massiccia imposizione di raffinate tecniche di condizionamento psicologico riuscirono, addirittura, ad ottenere forme di collaborazione dalle etnie che stavano sterminando.

Gli anglo-americani, dal canto loro, portarono avanti anch'essi studi sulla vulnerabilità del comportamento individuale e collettivo e su come agire per scardinarlo, soprattutto analizzando quale dovesse essere la dose "ottimale" di esplosivo da sganciare sulle città tedesche per provocare il crollo psichico degli abitanti e, quindi, lo scompaginamento dei servizi.

Finita la guerra, gli studi sulla manipolazione del comportamento collettivo continuarono ad essere portati avanti da militari o analisti dei servizi di sicurezza fino al 1963 quando parte delle ricerche effettuate negli Stati Uniti vennero rese pubbliche; gli studi, quindi, proseguirono in alcune università orientandosi sulla gestione del comportamento collettivo durante disastri non intenzionalmente provocati dall'uomo. Il "controllo della folla" o **crowd control** viene oggi svolto, per conto della polizia, da esperti e studi professionali solitamente in occasione di grossi avvenimenti sportivi quali i giochi olimpici di Monaco del 1972 (consulente George Sieber), l'incontro di calcio Roma-Liverpool del maggio 1984 (consulente Les Walker), le olimpiadi di Barcellona del 1992 (Hans Jagerman)... Ma forse, invece di andare a sbirciare le odierne tecniche di controllo della folla messe in atto da questi e da altri professionisti è più opportuno soffermarsi sulla principale sensazione umana in situazioni di emergenza: **la paura**.



## **Il comportamento individuale**

La paura è una caratteristica presente, più o meno accentuatamente, in tutti gli animali superiori e costituisce un bastione fondamentale, una garanzia contro i pericoli, un riflesso indispensabile che permette all'organismo di sfuggire temporaneamente alla morte.

Esistono negli esseri umani sostanzialmente tre reazioni alla paura:

**La prima** (abbastanza rara) è **la catalessi**: un fenomeno di automatismo psiconeurotico che immobilizza il soggetto rendendolo incapace di fare alcunché; questa è una reazione che abbiamo ereditato dagli animali predati i quali si fingono morti per evitare di essere sbranati dai predatori, che solitamente non divorano le carogne.

**La seconda** reazione è lo **sbiancarsi o il rizzarsi di capelli e peli**: una tecnica questa che permette all'animale aggredito di confondere o di sembrare "più grande" agli occhi dell'animale aggressore.

**La terza** reazione (la più diffusa) è l'**iperattività**, determinata dalla immissione di un surplus di adrenalina; ne consegue l'accelerazione delle pulsazioni cardiache e della respirazione, la redistribuzione vascolare a vantaggio dei muscoli, la contrazione della milza, l'immediato aumento degli zuccheri nel sangue... il tutto finalizzato a rendere disponibile un surplus di energia destinato al contrattacco o alla fuga.

Questi telegrafici richiami alla fisiologia della paura possono permetterci di definire una prima direttiva: la reazione alla paura, comportante solitamente un'iperattività dell'individuo, è una risposta inevitabile.

Il ruolo dell'operatore di protezione civile al momento dell'emergenza deve essere, quindi, finalizzato ad "incanalare" questa iperattività, questa necessità di fare "qualcosa" (che si registra, ad esempio, dopo un terremoto) verso un obiettivo non nocivo anzi utile in quel momento (come ad esempio ordinare "Mettetevi tutti con le spalle al muro!" o "Rifugiatevi tutti sotto quel tavolo!").

Chi volesse risolvere, invece, l'inevitabile tempesta di movimenti inconsulti con rituali appelli a "stare calmi" o a "non farsi prendere dal panico", non solo non sortirebbe alcun effetto positivo ma perderebbe immediatamente quella credibilità datagli dall'essere stato il primo ad aver dato un ordine immediatamente dopo la percezione della minaccia ambientale.

L'altra emozione tipica delle situazioni di emergenza è quello stato di malessere psichico definibile (molto genericamente) come **angoscia**. Nonostante l'inevitabile vaghezza dei termini, si può dire che il timore, lo spavento, il terrore... appartengono alla sfera della paura mentre l'inquietudine, l'ansietà, la depressione... appartengono a quello dell'angoscia. Generalmente la paura si riferisce all'ambito di ciò che è conosciuto, l'angoscia a quella dell'ignoto. La paura ha un oggetto determinato a cui si può far fronte, l'angoscia non ne ha ed è vissuta come attesa dolorosa di fronte ad una minaccia tanto più temibile in quanto non chiaramente identificata.

L'insorgere dell'angoscia è stato un elemento che ha caratterizzato le grandi epidemie (peste, vaiolo, colera...) quando la morte intorno era percepita come qualcosa di impalpabile, di sfuggente e che poteva colpire da un momento all'altro senza preavviso; sotto certi aspetti la stessa registrata da molte persone durante l'emergenza Chernobyl, caratterizzata dall'assoluta impossibilità di visualizzare o percepire la portata della minaccia. La reazione di un individuo sottoposto a questi stress è quella di chiudersi in un isolamento carico di depressione. Ma la tensione che si accumula col passare dei giorni inevitabilmente sfocerà in vistosi e spesso gravi fenomeni esterni, in esplosioni di violenza collettiva o nell'insorgere di nefaste malattie psicosomatiche. In passato, durante le gravi epidemie il compito di incanalare queste tensioni spettava alle processioni religiose o alle esecuzioni degli "untori". Si badi bene che queste manifestazioni pubbliche, (al di là della strumentalizzazione che cercava di farne il potere) erano invocate, in qualche caso imposte, dalla popolazione che aveva così la possibilità di visualizzare la fonte del male (la divinità che non intercedeva per salvare la comunità o l'untore) scaricando su questi simboli gli stress che il disastro andava accumulando. Non poche emergenze determinano la necessità di individuare momenti di "sfogo collettivo" di "visualizzare" lo stress. L'individuazione delle forme e dei tempi di queste iniziative di queste visualizzazioni è uno dei compiti più importanti che deve svolgere l'operatore di protezione civile.



### **Il comportamento collettivo: il panico**

Oltre la paura e l'angoscia, una terza emozione può caratterizzare un disastro: **il panico**. Parlare di "panico" è innanzitutto una scorrettezza linguistica. Il termine è, infatti, un aggettivo e deriva da "timor panico", cioè timore che Pan, dio dei boschi, incuteva nei pastori dell'Arcadia. Questa trasposizione da aggettivo a sostantivo non è che la prima di una lunga serie di inesattezze legate al concetto di panico che, generalmente, viene visto come un comportamento irrazionale della folla che determina schiacciamento, soffocamenti, blocchi delle uscite, feriti, morti... e che, secondo una convincente definizione, si manifesta soltanto quando ognuno percepisce che il suo comportamento immediato può garantirgli la sopravvivenza a scapito di quella degli altri. E' il caso, ad esempio del selvaggio assalto alle scialuppe di salvataggio durante un naufragio, che spesso si conclude con la distruzione della barca, o dell'affollarsi caotico di una folla verso l'uscita, che finisce per bloccare questa linea di fuga. Generalmente si conosce del panico la sua versione cinematografica dove l'esigenza di spettacolarità porta spesso ad enfatizzare. In realtà quasi mai durante un disastro la folla si comporta nella maniera cinica e irrazionale che conosciamo dai film e questo perché, affinché possa verificarsi lo scatenarsi del panico, e cioè di un comportamento collettivo autodistruttivo, devono registrarsi quattro fattori: un'ansietà diffusa precedente al disastro, la mancanza di una qualificata leadership, la veloce e progressiva chiusura dell'unica via di uscita, il verificarsi di un fattore di precipitazione.

Il primo studio sul panico riguardò la carneficina verificatasi al Campo Kondinka di Mosca il 18 maggio 1896 quando, durante una cerimonia ufficiale, lo zar fece lanciare tra i sudditi manciate di monete d'oro: durante la ressa morirono 2.000 persone; altri casi famosi sono la ressa davanti ad un rifugio antiaereo di Tokyo, il 2 aprile 1942 (1.500 morti), le 463 persone morte in una precipitosa fuga durante l'incendio della discoteca Coconout di Boston il 28 novembre 1942 ma soprattutto lo "sbarco dei Marziani" annunciato da Orson Welles. Il 30 ottobre 1938 la popolazione di New York venne gettata nella disperazione da uno scherzo radiofonico ideato e condotto dall'attore Orson Welles. Una trasmissione di musica leggera fu bruscamente interrotta e drammaticamente venne annunciato che invasori extraterrestri provenienti da Marte stavano accerchiando la città; una possibile via di scampo si trovava ancora a nord della città ma questa, verosimilmente, sarebbe stata chiusa, di lì a poco, dall'avanzare dei Marziani. Gli effetti della trasmissione furono disastrosi: in pochi minuti cessarono di funzionare i trasporti pubblici, gli ospedali, numerose stazioni di polizia e dei Vigili del fuoco... I funzionari preposti a questi servizi, al pari di un milione di newyorkesi si erano precipitati a piedi o in automobile in direzione nord per sfuggire all'accerchiamento. Si ebbero morti, feriti e ingenti danni. Orson Welles se la cavò per il rotto della cuffia dichiarando che aveva reso un "grande servizio all'America rivelando quanto essa fosse vulnerabile ad un attacco nemico" ed evitò il carcere. Perché questa clamorosa reazione della popolazione? Intanto l'ansietà diffusa: la popolazione americana identificò nei marziani una serie di gravi ansie che stava allora vivendo (la minaccia nazista, la paura di una nuova recessione...), poi l'indiscussa autorevolezza che rivestiva allora il mezzo radiofonico, infine l'annuncio di una linea di fuga che si sarebbe chiusa da lì a poco. Sofferiamoci su questa ultima particolarità del comunicato perché essa, secondo numerosi studiosi, è stata la causa principale nello scatenarsi del panico. Secondo uno dei più autorevoli studiosi dell'argomento, E. Quarantelli, infatti "Nello scatenarsi del panico ha molto peso la convinzione o il timore di un possibile intrappolamento. Nel racconto di chi ha partecipato ad un caso di panico questa considerazione viene ripetuta moltissime volte. Non è vero che gli individui colpiti da panico credano o avvertano di essere definitivamente intrappolati. In questi casi, infatti, non si produce panico. Questo si manifesta, invece, solo quando, nel pericolo si avverte l'imminente chiusura di una possibile via di uscita". Gli fa eco un altro qualificato studioso del comportamento collettivo, E. Smelser: "Quale sarebbe stata la reazione della popolazione di New York se l'annuncio avesse escluso a priori ogni possibile linea di fuga? Probabilmente la popolazione si sarebbe asserragliata nelle proprie abitazioni in attesa del "nemico" e non si sarebbero registrati incidenti di rilievo." Un'altra importante considerazione ci viene da N. Marshall: "Non si verificano mai casi di panico quando la gente ritiene che le vie di uscita siano chiuse, al massimo possono registrarsi casi di regressione infantile. Una reazione abbastanza diffusa davanti al fuoco nemico durante gli attacchi anfibi della seconda guerra mondiale, era l'assoluta immobilità. Alle spalle delle truppe attaccate dalle difese costiere c'era il mare. Non c'era modo di fuggire. I soldati si disponevano muti lungo la linea del fuoco col cervello svuotato e con le dita troppo deboli per impugnare un'arma. Non si è mai verificato un caso di panico tra le pur centinaia di attacchi anfibi che ho avuto modo di analizzare."



Il pericolo costituito dalla percezione di una possibile e provvisoria linea di fuga durante una emergenza pone l'operatore di protezione civile in situazioni solitamente difficili e in qualche caso, singolari. In alcuni incendi che si sono verificati negli USA in grossi edifici collettivi gli Ufficiali dei Vigili del fuoco hanno preferito non comunicare l'esistenza di una possibile linea di fuga perché la reazione della folla a questa notizia avrebbe scatenato un caos che avrebbe ostacolato o impedito i soccorsi. Un altro esempio di questo dilemma che si pone all'operatore di protezione civile più spesso di quanto si creda, lo si è avuto in Italia durante l'emergenza Chernobyl quando, giustamente secondo chi scrive, venne celato il fatto che la Sardegna registrava, tra tutte le regioni italiane, un insignificante tasso di radioattività. Questo impedì un probabile e potenzialmente catastrofico assalto ai traghetti e agli aeroplani in partenza per l'isola. Ma interessiamoci ora di come il fattore di precipitazione possa trasformare uno stato di ansietà diffusa in una fuga precipitosa e quindi nel panico. Il fattore di precipitazione e la nascita di uno stato di ansietà diffusa possono presentarsi contemporaneamente, per esempio quando in un edificio ci si accorge della presenza di un incendio ma, generalmente, il fattore di precipitazione si presenta un certo lasso di tempo dopo che è sorto uno stato di ansietà diffusa. E' questo il caso, ormai celebre del panico che ha interessato nel 1866 il Decimo Corpo d'Armata austriaco. Un ufficiale aveva maldestramente informato i suoi uomini che i Prussiani avevano occupato una posizione dalla quale avrebbero potuto separare gli Austriaci dalla retroguardia. A seguito di ciò i soldati divennero estremamente inquieti ed ansiosi e bastò il rumore di alcuni spari e il grido "Siano tagliati fuori!" per spargere il panico tra la truppa.

Questa appena descritta è la classica situazione contemplata in tutti i manuali militari che consigliano agli ufficiali di ristabilire "l'unità di comando" sia organizzando un cordone di soldati per ostacolare la fuga, sia colpendo con le armi i disertori. Va da sé che questi metodi sono improponibili per l'operatore di protezione civile al quale, comunque, numerosi e qualificati manuali consigliano di isolare le persone più impressionabili dal resto della folla. In questo senso, ad esempio, alcuni manuali di comportamento per hostess e steward di aerei di linea consigliano, in situazioni di emergenza quali quelli derivanti da vuoti d'aria o da avaria al motore, di esternare con sorrisi uno stato (spesso inesistente) di tranquillità e di concentrare tutte le loro attenzioni sulle persone che appaiono particolarmente emotive tranquillizzandole o, in taluni casi, isolandole dal resto dei passeggeri. Altrettanto importante resta il ruolo dell'informazione che deve sempre precedere il verificarsi dell'evento (quando questo non può essere tenuto nascosto alla folla) sia esso l'attraversamento di particolari turbolenze atmosferiche o l'avvicinarsi di truppe nemiche. Questo è di grande importanza in quanto permette oltre che di "diluire" nel tempo il fattore di precipitazione, anche per preservare la credibilità della leadership dell'operatore di protezione civile.

### **Il ruolo dei mass media e le "voci"**

L'aspetto più rilevante nella dinamica dello "Sbarco dei Marziani" resta certamente che la trasmissione funzionò anche come fattore di precipitazione: l'annuncio di colonne di newyorkesi in fuga verso l'uscita a nord spinse effettivamente centinaia di migliaia di persone in marcia verso la stessa direzione. Come in un gioco di specchi il mass medium aveva creato la realtà.

Ed è proprio la trasformazione in spettacolo della realtà, operata oggi dai mass media, a enfatizzare il rischio e quindi la minaccia ambientale; l'esempio più eloquente è forse la percezione che si ha oggi, nelle metropoli occidentali, del terremoto. Nonostante il sempre più diffuso utilizzo di tecnologie antisismiche la reazione della quasi totalità della popolazione alla percezione di un sisma, anche di modesta entità, è sempre più caratterizzata da comportamenti isterici: ci si precipita in strada, si tenta di "scappare in macchina" congestionando il traffico per ore e ore, ci si aggrappa al telefono pur sapendo dell'inevitabile blocco delle linee telefoniche, si abbandona il posto di lavoro... Buona parte della responsabilità di questo atteggiamento è da attribuire ai mass-media (in primo luogo la TV) che in occasione di terremoti, catalizzano l'attenzione della gente; le immagini dei reportage consistono, infatti, esclusivamente in scene di crolli. Tutto quello che è "in piedi" o intatto viene scartato, cosicché lo spettatore finisce per collegare l'idea di terremoto con quella di sicura e totale distruzione. Ancora peggio quando i mass media riportano "voci" di imminenti pericoli che, assumendo dignità di notizia, acquisiscono una pericolosa autorevolezza.



*Gruppo Comunale  
Volontari  
Protezione Civile  
RHODIGIUM*

Il fenomeno delle "voci" (e cioè le dicerie o rumors, secondo l'imperante terminologia americana) è antichissimo anche se i primi studi risalgono al 1943 quando due sociologi americani, Allport e Postman, studiarono per conto del Dipartimento alla difesa statunitense come minimizzare le voci su fantomatiche armi segrete tedesche che minavano il morale delle truppe. Generalmente le dicerie (da quella sulla raccolta di carta stagnola che servirebbe a comprare un cane ai ciechi, agli ecologi che lancerebbero serpi dagli aerei...) si stemperano nel giro di qualche settimana senza tangibili conseguenze. Non così in situazioni di grave stress collettivo quando possono innescare dinamiche pericolose e dove il dilagare di voci allarmistiche, ad esempio annunciando un disastro, è sintomo di gravi paure già esistenti nella popolazione la quale si serve di queste per oggettivare profondi e altrimenti inesprimibili malesseri. Sarebbe stato questo il caso dell'evacuazione avvenuta a Milano nel 1974 a seguito di una serie di articoli su una non meglio precisata "vecchina" che annunciava un terribile terremoto, o dell'evacuazione avvenuta a Roma nel 1981 quando una polemica tra sismologi riportata dai mass media fu interpretata dai più come il surrettizio annuncio di un'imminente catastrofe sismica, o del panico diffusosi, nel maggio 1988, a Livorno per l'annuncio di un maremoto.

Il caso più clamoroso di panico innescato da "voci" è senza dubbio quello registrato nel 1983 nell'affollatissima area vesuviana dove, com'è noto, 600.000 persone continuano a vedere nella follia di un vulcano circondato da tanti abitanti la "garanzia" di un definitivo "spegnimento" del Vesuvio. Con buona pace di alcuni studiosi va detto che questo atteggiamento non è conseguenza di un presunto "fatalismo" della popolazione vesuviana (o meridionale in genere), la quale non può certo dirsi diversa da quella di tante altre aree metropolitane. Ad esempio, anni prima, (settembre 1973) c'era stata in zona una piccola epidemia di colera (25 morti) che fu caratterizzata da sommosse, tentativi di linciaggio di politici locali, assalti alle farmacie, credenze irrazionali... mentre non poche persone, spendendo cifre ingenti, acquistavano al mercato nero il "frutto proibito" (in quel caso mitili). Con la fine dell'epidemia, nel giro di qualche giorno, la tensione si dissolse ed i casi, spesso mortali, di epatite virale e tifo che avevano scandito il procedere dei giorni nell'area continuarono regolarmente, sottolineando che non erano cambiate né le condizioni sanitarie né le errate abitudini alimentari della popolazione.

Come si vede una dinamica che segue gli iter "classici" di una emergenza in un'area metropolitana: dapprima enfattizzazione del rischio, poi esplosione di violenza quindi disinteresse per il persistere di una situazione di minaccia ambientale. Il peso delle voci, e il ruolo dei mass media che queste amplificano, pongono all'operatore di protezione civile una serie di problemi, in quanto se la smentita ufficiale delle voci non viene fatta in maniera accorta e credibile, (ma secondo alcuni studiosi è addirittura più opportuno che i comunicati ufficiali non tengano in nessuna considerazione le dicerie) si rischia di istituzionalizzare e di ingigantire queste voci che finiscono per essere interpretate da tutti come una specie di "voce di popolo" molto più credibile di quella delle solitamente screditate "autorità". Situazione questa venutasi a creare nel 1983. A far maturare il panico nell'area vesuviana contribuirono certamente i non ancora sopiti stress prodotti dai terremoti avvenuti anni prima, la cappa di paura calata sull'area a seguito della escalation della criminalità ma, soprattutto, tre episodi distinti che vennero unificati dai mass media e proiettati nell'area: il bradisismo dei Campi Flegrei, la diceria sulle "cantine calde", le iniziative delle strutture centrali di protezione civile. Nel dicembre 1982 i Campi Flegrei (a più di venti chilometri dall'area vesuviana) cominciarono ad essere interessati da un lieve bradisismo (il suolo si era sollevato di 25 centimetri) e da microterremoti; eventi del tutto normali per l'area e che non provocarono all'inizio alcuna trepidazione anche se sui giornali cominciarono a caratterizzarsi con un'aura sempre più sinistra. I piccolissimi tremori venivano presentati come "sordi boati"; i microsismi divennero "scosse di terremoto che hanno svegliato nella notte la città di Pozzuoli" mentre dappertutto si parlava di "diffusa preoccupazione".

Cominciò così quello che sarà il leitmotiv degli articoli riguardanti il bradisismo e il rischio Vesuvio: l'attenzione si spostava dalle dichiarazioni tranquillizzanti (ma inevitabilmente ripetitive e quindi, giornalmisticamente, non interessanti) dei vulcanologi verso un'opinione pubblica presentata come "preoccupata" la quale, come in un gioco di specchi, leggendo questi articoli cominciava davvero a preoccuparsi. Questo determinò nella popolazione una ipersensibilità patologica: non solo ogni tremolio finì per essere interpretato come un terremoto foriero di morte e distruzione ma anche la percezione delle vibrazioni determinate dal flusso sanguigno nel corpo sdraiato su un materasso a molle (fenomeno tipico di uno stress da terremoto e che viene creato/amplificato dalla tensione nervosa) finì per avere un peso spropositato. Furono, infatti, decine di migliaia le persone che, a Pozzuoli e in altri comuni flegrei, dormirono in tenda la notte.



*Gruppo Comunale  
Volontari  
Protezione Civile  
RHODIGIUM*

Intanto nell'area vesuviana circolava voce che un aumento della temperatura nelle cantine poste sul Vesuvio aveva fatto inacidire il vino lì custodito. In realtà, era stato il vino fermentato male che aveva fatto salire la temperatura delle cantine e non viceversa ma tanto bastò ad un gruppo di contadini (probabilmente ipnotizzati dall'assistenzialismo, imperante in Campania dopo il terremoto) per rivolgere domanda di indennizzo alle strutture di protezione civile. La questione corse di bocca in bocca fino a meritare l'onore delle cronache. Intanto all'interno delle strutture centrali di protezione civile stavano circolando una serie di voci su un'imminente e catastrofica eruzione del Vesuvio, innescata dal bradisismo nei Campi Flegrei. I vulcanologi interpellati, ovviamente, smentirono questa assurdità; comunque per routine burocratica, e senza rivelare la fonte delle loro preoccupazioni, le due strutture centrali di protezione civile e un ministero interpellarono la struttura napoletana preposta all'emergenza che, sollecitata tre volte in un mese a "fornire informazioni su eventuali iniziative in cantiere per fronteggiare una ipotetica eruzione del Vesuvio", verosimilmente, cominciò a domandarsi (e forse queste preoccupazioni trapelarono in città) se non ci fosse qualcosa di grave che non si aveva il coraggio di dire apertamente. Questa situazione provocò decine, centinaia, di articoli e servizi televisivi che, solitamente, dopo aver confrontato la paura che regnava nell'area con le dichiarazioni dei vulcanologi (preoccupate sì ma escludenti l'imminenza dell'eruzione), denunciavano la carenza delle attrezzature di sorveglianza e dei piani di emergenza inficiando così le smentite sull'imminenza dell'eruzione. Questi articoli diedero forza e legittimità alle "voci" (che favoleggiavano su sollevamenti del suolo e vulcani sottomarini); il propagarsi di queste fece aumentare il tono allarmistico degli articoli mentre un pò dovunque, cominciarono a proliferare "catene di Sant'Antonio" che minacciavano la collera del Vesuvio se qualcuno avesse osato interrompere il moltiplicarsi delle lettere.

Intanto le strutture pubbliche erano strette tra la morsa delle opposizioni, che chiedevano a queste di pronunciarsi ufficialmente per tranquillizzare la popolazione, e quella degli scienziati che potevano smentire soltanto l'imminenza di un'eruzione. Ma diramare comunicati in questo senso, oltre che a "ufficializzare" le voci, avrebbe potuto essere interpretato come l'allarme per una eruzione che si sarebbe riproposta da lì a poco. Per questo motivo molte amministrazioni pubbliche si ridussero a redigere comunicati "semiufficiali" sui quali è forse bene stendere un velo di pietoso silenzio. Agli inizi di febbraio la tensione nell'area vesuviana aveva raggiunto livelli difficilmente immaginabili. Tutti domandavano informazioni e questo favoriva la diffusione di notizie sempre più allarmanti; dovunque si ascoltava la radio in attesa dell'ordine di evacuazione mentre l'attesa del "tappo" che sarebbe schizzato via da un momento all'altro dalla sommità del cratere attanagliava la popolazione. Mentre la notizia della paura nell'area vesuviana conquistava le prime pagine dei giornali (che fantasticavano di manovre della criminalità organizzata per comprare sottocosto le abitazioni) un elemento fece precipitare la situazione: gli assembramenti davanti le banche per ritirare i valori dalle cassette di sicurezza. La notizia della folla sempre più numerosa fece in un attimo il giro della città e, come ad un segnale convenuto, molti si precipitarono a casa per organizzare la fuga. In un attimo lunghe code si formarono davanti ai distributori di carburante mentre scomparvero dai negozi torce elettriche, latte in polvere, scatolame... Ben presto, comunque, la tensione nell'area vesuviana andò diradandosi; le persone che avevano abbandonato l'area ritornarono alla chetichella e la psicosi del Vesuvio, lungi dal sensibilizzare la popolazione sul rischio vulcanico venne rimossa lasciando posto all'indifferenza: qualche mese dopo, senza significative proteste, un'amministrazione comunale della zona deliberò la costruzione di 3.000 vani in un cratere vulcanico apertosi nel 1862, nell'area flegrea e nell'area vesuviana.



## **I comunicati di emergenza**

Nel 1979 le strutture della Difesa Civile di Detroit furono chiamate ad affrontare una situazione difficilissima. Un ordigno ad alto potenziale, con innesco a tempo, era stato depositato nello stadio cittadino gremito di 70.000 persone. Il problema che si poneva era come evacuare lo stadio in un tempo sufficientemente rapido senza che l'improvvisa sospensione della partita in corso con il conseguente ordine di evacuazione provocasse la ressa alle uscite e quindi il panico con conseguenti morti e feriti. Freneticamente vennero contattati telefonicamente alcuni psicologi e criminologi convenzionati con la Difesa Civile e, nel giro di una decina di minuti, gli altoparlanti trasmisero un comunicato apparentemente bizzarro: un incendio stava distruggendo le vetture parcheggiate nell'enorme piazzale antistante lo stadio, tutti gli automobilisti dovevano recarsi presso le proprie vetture per allontanarle dal luogo dell'incendio, la partita sarebbe ripresa dopo qualche tempo.

Non ci è possibile qui soffermarci sul significato subliminale che aveva questo comunicato per il tifoso medio americano. Dopo la diramazione tramite gli altoparlanti del comunicato, lo stadio, comunque, cominciò a svuotarsi velocemente, il diradamento della folla permise di identificare pacchi sospetti e l'ordigno venne localizzato e disinnescato. La folla seppe della cosa il giorno dopo sui giornali. Il problema del controllo della folla si è evidenziato in tutta la sua drammaticità il 29 maggio 1985 nello stadio Heysel di Bruxelles dove la carenza (o addirittura la latitanza) delle forze preposte alla tutela dell'ordine pubblico e l'inesistenza di solide barriere architettoniche determinarono l'assalto contro i tifosi italiani di squadre di teppisti inglesi (che in qualche modo si sentivano "spalleggiati" dai loro connazionali presenti sugli spalti). Com'è noto l'assalto si concluse con quaranta morti e centinaia di feriti. da più parti è stato fatto notare che se fossero almeno stati diramati accorti comunicati tramite gli altoparlanti dello stadio per "raffreddare" la folla. Ma scendiamo nel dettaglio dell'analisi di alcuni comunicati di emergenza analizzando quello contenuto nel piano di emergenza esterna della centrale elettronucleare di Caorso. Questo piano contemplava alcuni comunicati da diffondere tra la popolazione tramite volantini di diverso colore (a seconda della gravità dell'emergenza) al pari di quanto previsto per la centrale elettronucleare di Borgo Sabotino dovranno essere distribuiti fino nei più sperduti casolari da personale protetto da tute antiradiazione. E' facile immaginare lo sgomento di una famigliola, magari svegliata in piena notte, che vede sulla porta di casa una figura avvolta in una spettrale tuta bianca e che celata da una minacciosa maschera antigas, consegna un fogliettino che comincia con la frase: "State calmi: non è accaduto nulla di grave". Nella migliore delle ipotesi la disperazione più nera si impadronirà della famigliola. Nell'ipotesi peggiore le persone avvisate assaliranno l'uomo per impadronirsi della tuta e successivamente si accapiglieranno tra di loro per contendersela.

E' stato osservato da più parti (e pare che queste critiche abbiano fatto abbandonare questa parte del piano di emergenza) come la differenza di vulnerabilità tra le persone che invitano a "stare calmi" e l'utenza del comunicato non può non generare sospetti e diffidenze. A tale riguardo un esempio positivo lo si ebbe a New York nel 1985 quando il sindaco Koch per evitare il diffondersi del panico a seguito dell'avvelenamento -tramite plutonio- degli acquedotti cittadini, al termine di un'amabile chiacchierata televisiva (sapientemente organizzatagli dagli psicologi della difesa civile USA) bevve un bicchiere di acqua che aveva attinto, sotto gli occhi delle telecamere, dal rubinetto. Un'altra considerazione negativa sui comunicati previsti per il piano di emergenza di Caorso può essere fatta a proposito della frase "State calmi!": Questa frase, al pari del fatidico "Non fatevi prendere dal panico!" sortisce in realtà un effetto contrario a quello voluto. Se si ordina di stare calmi o di non farsi prendere dal panico immediatamente se ne deduce che c'è un motivo che autorizzerebbe il panico o la perdita della calma. Con le conseguenze che è facile immaginare.





### **I comunicati di emergenza durante gli incendi in edifici collettivi**

Prima di accennare ad alcuni comunicati di emergenza redatti per fronteggiare un incendio in grandi edifici collettivi è necessaria una premessa. Comunemente si pensa che il comportamento delle persone rimaste.

intrappolate all'interno di grandi magazzini, alberghi, cinema... sia assimilabile a quello delle biglie che, accalcandosi contemporaneamente al fondo di un imbuto, si ostacolano a vicenda impedendo così l'uscita all'intero gruppo. Questa interpretazione (enfaticizzata solitamente dai mass media) ha finito per attribuire al "panico" e cioè al comportamento irrazionale delle vittime una buona parte dei decessi che si sono verificati negli incendi: un capro espiatorio che finisce per scaricare la colpa del disastro sulle vittime stesse. In realtà, sia i primi studi condotti negli Stati Uniti da George Wood sia il dettagliato studio condotto da L. Wardlaw sulle 2.400 persone rimaste intrappolate nell'incendio del Beverly Hills Supper Club di Miami riportano come il comportamento della folla intrappolata in un incendio sia completamente diversa da quello rappresentato nei film o riportato dai mass media. Questi e altri autorevoli studi riportarono come l'evacuazione degli edifici fosse, invece, caratterizzata da azioni di vicendevole aiuto.

Per quanto riguarda il nostro continente, uno studio approfondito è stato eseguito da C. Chandessais che "fotografava" la possibile reazione di una folla "tipo" (come quella presente nei grandi magazzini e cinema di prima visione europei) circoscrivendo a non più del 20 per cento la percentuale di persone che, pur in presenza di una figura leader, rischia di essere preda del panico nei primi momenti che segnano la percezione dell'incendio. Fondamentale, quindi, è l'immediata diffusione di comunicati che, secondo il Wardlaw, devono non solo informare la folla su cosa stia effettivamente accadendo ma affidare a questa dei precisi compiti che permettono alle persone rimaste intrappolate di sentirsi dei soggetti attivi e non solo oggetti passivi dei soccorsi. Ma analizziamo uno di questi comunicati redatto dal FEMA (La Difesa Civile statunitense) qualche anno fa quando nei grandi magazzini era ancora consentito fumare: "Attenzione, per piacere attenzione. Si annuncia che un principio di incendio è stato segnalato al quinto piano di questo edificio. In attesa di una conferma, il direttore prega le persone lì presenti di discendere le scale fino al quarto piano e attendere lì le prossime istruzioni. Per piacere non utilizzate l'ascensore ma utilizzate esclusivamente le scale. Vi preghiamo, inoltre di spegnere le sigarette." Come si vede, nessun controproducente appello a "stare calmi" o ancora peggio, "non farsi prendere dal panico" ma un semplice invito a scendere di un solo piano, anche se è evidente che tutti i clienti dopo questo annuncio, con calma abbandoneranno l'edificio.

Francesco Santoianni