



VII CONVEGNO NAZIONALE AICQ SALUTE E SICUREZZA

La Gestione delle Emergenze Valutazione dei Rischi e Piani di Recovery Ruoli e Responsabilità nei Sistemi di Gestione Salute e Sicurezza

NAPOLI, Centro Formazione e Convegni INAIL Villa Colonna Bandini
Mercoledì, 31 maggio 2017

La gestione del panico nelle emergenze

Relazione a cura di Francesco De Ambrogi

Niente panico!

Dal dizionario online del Corriere della Sera il Panico, oltre ad essere un aggettivo, viene definito come **sostantivo maschile**: Ansia, paura improvvisa e irrefrenabile SIN **terrore**; anche, psicosi collettiva che nasce dalla diffusione di notizie allarmanti: scatenare il p..

Mentre la Paura viene definita come **Sostantivo femminile**: Sensazione di forte preoccupazione, di insicurezza, di angoscia, che si avverte in presenza o al pensiero di pericoli reali o immaginari.

Lo stress, nella classica definizione di Seyle del 1973 viene definito come una reazione aspecifica dell'organismo a qualsiasi stimolo interno e/o esterno di tale intensità e/o durata da evocare meccanismi di adattamenti atti a ristabilire l'omeostasi!



Niente panico!

Il panico è definito da Galimberti come: «Un episodio acuto di ansia caratterizzato da tensione emotiva e terrore incontrollabile che ostacola un'adeguata organizzazione del pensiero e dell'azione».

Un attacco di panico si presenta come un periodo preciso di intensi paura o disagio, durante il quale quattro (o più) dei seguenti sintomi si sono sviluppati improvvisamente ed hanno raggiunto il picco nel giro di 10 minuti: palpitazioni, sudorazione, tremori, dispnea, sensazione di asfissia, dolore o fastidio al petto, nausea o disturbi addominali, sensazione di sbandamento o di svenimento, derealizzazione o depersonalizzazione, paura di perdere il controllo di impazzire, paura di morire, parestesie, brividi o vampate di calore. (DSM-5)



Niente panico!

Dunque per una migliore gestione del panico nelle emergenze si profilano molteplici aspetti di intervento:

- Come migliorare le capacità individuali di risposta alla situazione stressante;
- Come includere contenuti psicologici riguardanti il comportamento individuale e di gruppo nelle situazioni di emergenza, specie in luoghi affollati, nella fase di progettazione delle procedure;
- Come includere gli stessi contenuti psicologici nella gestione delle emergenze e delle comunicazioni ad esse relative.



Alcuni miti da sfatare

Sostanzialmente le false credenze riguardo i comportamenti degli aggregati di persone in situazioni di emergenza si possono raggruppare in tre macro categorie:

- Il panico tende a estendersi a tutta la folla tramite una sorta di contagio;
- Durante le situazioni di emergenza si assiste ad una sorta di «disordine civile» ove le normali regole della convivenza vengono soppresse;
- Le persone coinvolte nell'emergenza non sono in grado di prendersi cura di loro stesse.



Alcuni miti da sfatare

Esiste anche una tendenziale sopravvalutazione della probabilità che le persone attuino dei veri e propri comportamenti tipici del panico, ovvero comportamenti irrazionali.

A titolo esemplificativo durante l'attentato al WTC dell'11 settembre 2001, Blake, Galea, Weteng & Dixon (2004) hanno stimato che solamente nello 0,8% dei casi si è assistito a comportamenti irrazionali o di panico.



Conseguenze negative dei miti

La falsa credenza che le persone coinvolte in una emergenza (esempio un disastro) siano propense al panico e incapaci di prendersi cura di loro stesse. Questo porta all'adozione di strategie di tipo paternalistico che possono includere l'idea di non comunicare tutte le informazioni relative alla situazione ai soggetti coinvolti.

Esistono evidenze però che questo tipo di gestione tende a ridurre la capacità di resilienza collettiva (Drury, 2012). Generando di fatto uno stato di maggiore vulnerabilità anziché di protezione.



Conseguenze negative dei miti

In realtà i comportamenti di massa in situazioni di emergenza sono tipicamente caratterizzati da resilienza, la quale può essere facilitata dal modo in cui vengono gestite le emergenze.

In effetti i c.d. miti non sono totalmente falsi, ma sono controproducenti se su di essi si basano i razionali delle pratiche di gestione.



Il comportamento della folla

Non sempre le persone tendono a seguire il gruppo. In effetti studi recenti evidenziano come in situazione affollate e con scarse opzioni di uscita osservare molte persone che scelgono una certa scita riduce la desiderabilità di tale via di fuga (Haghani, Sarvi 2016).

Nella stessa ricerca di evidenza come alcuni fattori di contesto, in particolare il livello di informazione disponibile determina in modo importante il comportamento delle persone.

Inoltre il livello di paura / stress è determinante per moderare l'importanza attribuita soggettivamente ai fattori ambientali per la scelta della via di fuga. Sembrerebbe che infatti che in situazioni di elevato stress tenda a favorire il comportamento di imitazione.



Il comportamento della folla

Il più importante predittore di sopravvivenza in situazioni di emergenza è la quantità di tempo necessaria a riconoscere l'emergenza e iniziare ad agire di conseguenza! (Drury, 2006).

Per contro, spesso i piani di emergenza si basano sull'assunto che le persone si attivino immediatamente appena sentono un segnali di allarme, ma in realtà ciò non accade (Winerman, 2004).

L'inclinazione naturale delle persone è quella di attendere e raccogliere maggiori informazioni per decidere come comportarsi.



Il comportamento della folla

Le persone agiscono tendenzialmente in modo altruistico nelle situazioni di rischio. E questa propensione aumenta con il livello di familiarità.

Le persone tendenzialmente usano le uscite a loro più familiari anziché quelle di emergenza poiché proprio alla luce della presenza di un pericolo scelgono di seguire una strada a loro nota piuttosto che un percorso poco familiare e di cui non conoscono lo stato attuale.

Le persone non tornano indietro se incontrano del fumo, specie se si trovano su un percorso familiare e che stimano possa condurli all'uscita brevemente.

(Raccomandazioni dell'APA – 2004)



Protection Motivation Theory

La propensione di una persona ad attuare dei comportamenti preventivi rispetto ad un rischio è modulata da elementi che aumentano la probabilità di agire un dato comportamento preventivo che sono:

- La percezione del rischio;
- La percezione della propria vulnerabilità a tale rischio;
- La percezione dell'adeguatezza in termini di efficacia a contenere tale rischio;
- Il senso di auto efficacia, ovverosia la percezione della propria abilità nell'agire il comportamento preventivo.



Protection Motivation Theory

La propensione di una persona ad attuare dei comportamenti preventivi rispetto ad un rischio è modulata da elementi che diminuiscono la probabilità di agire un dato comportamento preventivo che sono:

- La presenza di motivatori estrinseci per il mantenimento del comportamento precedente (esempio rinforzo sociale);
- La presenza di motivatori intrinseci per il mantenimento del comportamento precedente (esempio piacevolezza);
- I «costi» del comportamento preventivo (economici, di tempo, di impegno).



Protection Motivation Theory

I modelli teorici come la PMT mostrano come le informazioni disponibili alla persona siano determinati. Dunque la gestione delle informazioni diviene un processo fondamentale da curare nella gestione del panico nelle emergenze. A titolo di esempio si cita una ricerca del 2014 (Richert, Erdlenbruch & Figuières) in cui si evidenzia, tra le altre conclusioni, come la percezione del rischio venga moderata dall'aver preso in precedenza delle adeguate misure preventive.

Se da una parte questo può sembrare naturale e coerente con l'assunto che adeguate misure preventive siano attuate proprio con la finalità di ridurre il rischio, è anche vero che questo fenomeno tende a ridurre la prontezza di risposta nei casi in cui si verifichi l'emergenza nonostante le misure adottate.



Prontezza psicologica

Il concetto di prontezza psicologica trascende quello di preparazione tecnica e procedurale alle situazione di emergenza.

Essere psicologicamente preparati significa essere pronti ad agire coerentemente con le procedure ed in modo efficace per far fronte alle emergenze.

La prontezza psicologica può essere aumentata tramite l'acquisizione di alcune strategie e conoscenze psicologiche.



Prontezza psicologica

I tre elementi chiave della prontezza psicologica sono:

ANTICIPATE – Anticipare cognitivamente che in situazione di emergenza proverò ansia ed abituarsi all'idea che questo sarà normale;

IDENTIFY – Imparare a riconoscere che certe specifiche sensazioni fisiche ed emozioni sono associate allo stato di ansia

MANAGE – Gestire le proprie risposte fisiche ed emotive per mantenere la calma e comportarsi in modo efficace

Le capacità individuali di risposta possono dunque essere migliorate tramite specifici percorsi formativi (esempio Sress Inoculation Training).



Concludendo

È possibile migliorare la tolleranza allo stress delle persone perché possano reagire meglio nelle situazioni di emergenza.

È possibile migliorare le procedure di emergenza conoscendo meglio i meccanismi psicologici di reazione al pericolo.

È possibile migliorare la gestione delle emergenze facilitando la resilienza delle folle.

Per riferimenti bibliografici o contatti:

francesco.deambrogi@ismec.it



GRAZIE PER L'ATTENZIONE

