

Massimo Montebove

Per un dell'ordine pu

Alla Polizia di Stato, Corpo civile ad ordinamento speciale, compete in primo luogo la tutela dell'ordine e della sicurezza pubblica, così come disposto dalla legge 121/1981. La scelta di assegnare ad un Corpo civile la gestione dell'ordine pubblico nasce da profonde analisi e convinzioni, figlie del movimento di sindacalizzazione della Polizia sviluppatosi negli anni Settanta, che hanno portato a ritenere meno adatta la forma mentis militare nell'ambito del cosiddetto "crowd control". Questo termine, come ricordano Pietrantonni e Prati (2009), indica le azioni volte a mantenere l'ordine pubblico attraverso l'uso della forza, restrizioni o limitazioni del comportamento della folla intraprese quando questa sta per compiere azioni impreviste e turbolente.

I Funzionari della Polizia di Stato devono tradurre concretamente le direttive dell'autorità di pubblica sicurezza in tecniche operative. A tal fine, devono possedere abilità di valutazione delle circostanze, di mediazione, di intuizione in tempo utile dei mutamenti della situazione ambientale. Da questo punto di vista, è importante il concetto di "crowd management" (gestione della folla) che, nello specifico, attiene alla pianificazione sistematica e al controllo del movimento ordinato di una folla durante un evento o una manifestazione. Una pianificazione che parte da un'attenta preparazione dell'evento, tramite la raccolta di informazioni su chi vi partecipa, sugli slogan e sulle ideologie in campo, sui precedenti e sulla situazione logistica.

UN DIFFICILE EQUILIBRIO

Basilare, nell'ambito della pianificazione dell'evento, è la capacità di comunicazione e negoziazione. Il riferimento, in particolare, è al rapporto con i rappresentanti dei vari gruppi che manifestano, un rapporto che in genere punta alla massima collaborazione per gestire l'evento nel miglior modo possibile. Nella gestione concreta della manifestazione, infine, l'autorità di pubblica sicurezza e



a cultura bblico

chi la rappresenta ha l'obbligo/dovere di gestire la "forza" con intelligenza, senza interventi indiscriminati che possano ingenerare il rischio di escalation. Fondamentale, ad esempio, è isolare immediatamente i violenti – che rappresentano in genere una percentuale minima dei manifestanti – rispetto a chi protesta o supporta la propria squadra in maniera legittima. Per fare questo, da parte dei Funzionari di Polizia, ma anche degli Agenti che materialmente operano traducendo in pratica le disposizioni ricevute, occorrono capacità decisionali che non si improvvi-

sano, che hanno conseguenze determinanti sulla qualità delle prestazioni del personale. Servono insomma professionalità ed organizzazione. Da questo punto di vista, come sostengono D'Ambrosi e Barresi (2004), la preparazione fisica e psicologica degli operatori di Polizia è sostanziale. Il senso della misura della forza non è dato solo dall'addestramento alle tecniche, ma da aspetti quali calma, tolleranza, imparzialità e autocontrollo.

Durante le manifestazioni, gli agenti sono spesso percepiti come un nemico e sono dunque vittime di insulti, abusi, aggressioni e vio-

La tutela dell'ordine e della sicurezza pubblica nelle manifestazioni di massa rappresenta da sempre un problema vissuto in prima persona da migliaia e migliaia di operatori delle Forze dell'Ordine che ogni settimana sono impegnati a fronteggiare manifestazioni, scioperi, eventi sportivi

PARTECIPATE
AL BLOG IN
psicologiacontemporanea.it
PER UNA CULTURA
DELL'ORDINE
PUBBLICO

Il pendolo cognitivo tra atarassia e contagio emotivo è alla base delle azioni e delle decisioni della Polizia

lenze. Resistere a queste provocazioni è vitale per evitare il degenerare di una situazione già delicata. Come abbiamo avuto modo di spiegare nell'articolo «Uomini in divisa» (*Psicologia contemporanea*, 216, 2009), in questi casi è fondamentale un atteggiamento "neutro", cioè un vivere le situazioni "senza viverle", una sorta di alienazione dal contesto che si trasforma in una risposta "non risposta" agli stimoli "negativi" subiti. Ma anche da tale atteggiamento discendono dei rischi, perché questa alienazione può configurarsi come una "exit strategy" che rischia di penalizzare la funzione elaborativo-cognitiva, essenziale per una valida comprensione dell'evento che si sta vivendo. L'equilibrio si gioca tutto su di una specie di eniadi antitetica: da un lato, la già accennata necessità di vivere gli eventi "senza viverli", in quella che può essere considerata un'atarassia emotiva, con la consapevolezza dell'impossibilità reale di raggiungere quell'ideale di imperturbabilità che si ottiene attraverso il dominio delle passioni e il controllo di sé; dall'altro lato, il rischio del cosiddetto "contagio emotivo", cioè quella diffusione rapida e/o irrazionale di emozioni e comportamenti che investono interi gruppi in un eccitamento collettivo che si verifi-



ca spesso nel comportamento delle masse. Le emozioni provate dal poliziotto potrebbero, da questo punto di vista, trasmettersi in maniera distorta alla folla (o anche soltanto ad una parte di essa), con il rischio di produrre reazioni non previste e ingenerare quindi situazioni di criticità nella gestione dell'ordine pubblico. Emblematiche, a tal proposito, le osservazioni di Sigmund Freud, il quale affermava che a volte «l'individuo si trova posto in condizioni che gli consentono di sbarazzarsi delle rimozioni dei propri moti pulsionali inconsci». Insomma, chi si occupa di ordine e sicurezza pubblica deve tendere all'atarassia emotiva, evitando il contagio emotivo, ma tenendosi anche lontano da un'alienazione totale che può compromettere la serenità psicologica dell'operatore di Polizia. Questa specie di pendolo, atarassia emotiva/contagio

emotivo, è alla base delle azioni, dei comportamenti, delle decisioni dal personale di Polizia durante manifestazioni ed eventi.

UNA PREPARAZIONE ADEGUATA

Con la riforma del 1981 che ha smilitarizzato la Polizia di Stato, migliorando sensibilmente gli standard di efficienza e preparazione dei suoi appartenenti rispetto ai militari, sono stati stabiliti alcuni requisiti attitudinali psicologici molto severi, necessari per accedere ai corsi di formazione per Agente: **1)** un livello di sviluppo che esprima una personalità equilibrata e matura, con riferimento alla capacità di elaborare le proprie esperienze di vita, alla fiducia in sé, alla capacità sia critica che autocritica, all'assunzione di re-



Un poliziotto non può operare con aggressività o addirittura con pregiudizio

sco di comportamenti aggressivi non giustificati. Si tratta di “insegnamenti” non facili e che necessitano di una prassi costante. Non a caso, specialmente nelle prime esperienze di ordine pubblico, i giovani Funzionari vengono affiancati da Commissari anziani e più esperti, talvolta anche da Ispettori (Sostituti Commissari), che hanno in genere un bagaglio di esperienze e professionalità di alto livello. Ciò nonostante, uno degli obiettivi principali della formazione è quello di evitare, nelle situazioni “critiche”, il cosiddetto “bias di attribuzione di ostilità”, cioè quella distorsione del comportamento dovuta alla non corretta analisi dell’evento. Numerosi studi dimostrano una stretta correlazione tra aggressività e bias di attribuzione di ostilità. È indubitabile che un Funzionario di Polizia non può operare con aggressività o addirittura con pregiudizio. Pertanto, nell’agire in servizio di ordine pubblico, avendo di fronte manifestanti di varia natura (lavoratori che scioperano per la difesa dell’occupazione, gruppi cosiddetti antagonisti o anarchici, tifosi sportivi e quant’altro), occorre mettere da parte le proprie convinzioni personali e i propri pregiudizi per avere la mente “libera” e intraprendere le scelte più opportune. La preparazione del

sponsabilità e alle doti di volontà. Un livello di sviluppo connotato, inoltre, sia da abilità comunicativa che da determinazione operativa; **2)** un controllo emotivo contraddistinto dalla capacità di contenere le proprie reazioni comportamentali dinanzi a stimoli emotigeni imprevisi o inusuali, da una funzionale coordinazione psico-motoria in situazione di stress, da una rapida stabilizzazione dell’umore nonché da una sicurezza di sé in linea con i propri compiti operativi; **3)** una capacità intellettuale che consenta di far fronte alle situazioni problematiche pratiche, specifiche del ruolo, con soluzioni pertinenti basate su processi logici e su un pensiero appropriato quanto a contenuti e capacità deduttiva, sostenuto in ciò da adeguate capacità di percezione, attenzione, memorizzazione ed esecuzione; **4)** una socialità caratte-

rizzata da un’idonea disinvoltura nei rapporti interpersonali, dalla capacità di integrarsi costruttivamente nel gruppo, dalla disposizione a far fronte alle peculiari difficoltà operative del ruolo con opportuna decisione e dinamicità, nonché dalla capacità di adattarsi, in contesti di lavoro formalmente organizzati, sulla base della motivazione e del senso del dovere.

Tali requisiti vengono testati nel corso di una serie di prove, test, osservazioni e colloqui che si svolgono sotto l’attenta organizzazione del Centro Psicotecnico della Polizia di Stato, dove operano psicologi, psichiatri ed esperti di assoluto livello. L’obiettivo della formazione psicologica del personale di Polizia, e dei Funzionari in particolar modo, è quello di cercare di far interpretare correttamente gli stimoli socio-ambientali, evitando l’inne-

In esercitazione
i “celerini”, talvolta,
“interpretano”
la parte dei
manifestanti

personale punta pertanto sul controllo e sull'autocontrollo, su un addestramento che utilizza anche le tecniche del role-playing, sulla capacità di mantenere buone prestazioni pur sperimentando condizioni di stress molto elevate (si veda ancora Montebove, 2009). Il role-playing, come è noto, è un metodo attivo basato sul-



Educazione e corretta informazione

È sufficiente assistere ad una partita di giovani allievi di una squadra dilettantistica, dove i primi tifosi, i genitori, in molti casi incitano addirittura i propri figli a commettere falli sugli altri giocatori o urlano parolacce irriveribili contro arbitro e avversari, per comprendere come il calcio sia diventato da tempo, ormai, uno sport aggressivo ed eccessivamente agonistico, a tutti i livelli. Secondo lo psicologo Jeffrey H. Goldstein, le persone che assistono a uno sport aggressivo tendono a diventare a loro volta aggressive; in questo modo la sequenza di eventi si perpetua per forza propria: i tifosi si sentono aggressivi, vedono o percepiscono aggressività e quindi agiscono aggressivamente, guardando spesso alla Polizia e alle

Forze dell'Ordine come a degli avversari da contrastare, al pari dei tifosi “rivali” e dell'arbitro. È sufficiente farsi un giro fra i siti Internet dei cosiddetti ultrà o sentir parlare i giovani adolescenti nei bar-sport per capire che si tratta di un fenomeno profondo, diffuso, alimentato da numerosi bias di conferma generati dalla vox populi, da giornali e TV. Nella mente di molti, ad esempio, restano sovente le immagini delle cariche della Polizia e ci si interroga poco sul perché si sia arrivati a quella reazione da parte delle Forze dell'Ordine. Gli esempi, da questo punto di vista, potrebbero essere numerosi. Esistono trasmissioni TV, specialmente sulle emittenti locali, che rappresentano veri e propri focolai di incitamento alla violenza,

con commenti e opinioni degli pseudoesperti di turno, spesso poco fondati e superficiali, che purtroppo godono di credibilità in una larga fetta di appassionati. Appassionati che, in linea con il meccanismo del bias di conferma, pongono maggiore attenzione a quelle notizie e a quei dati che supportano le proprie credenze o pregiudizi, ignorando o sminuendo viceversa ciò che contraddice le proprie convinzioni. Fermo restando che il problema della violenza nella nostra società è senza alcun dubbio molto complesso, certo è che il primo passo andrebbe fatto proprio da parte di chi, TV e giornali, ha la responsabilità di informare correttamente l'opinione pubblica. Fondamentale, per altro, è il ruolo degli agenti socializzanti – famiglia e scuola in primis – che in questo, come in altri ambiti, hanno purtroppo abdicato al loro compito primario di formazione ed educazione.

la simulazione di una situazione, sulla messa in scena di un evento. Proprio per il coinvolgimento dei partecipanti, chiamati a immedesimarsi, a vestire i panni di altri, a ipotizzare soluzioni, si parla di “metodo attivo”. Gli operatori dei reparti mobili, i cosiddetti “celerini”, ad esempio, si esercitano, talvolta, dividendosi in gruppi nei quali alcuni agenti “interpretano” la parte dei tifosi o dei manifestanti.

Nel role-playing classico, utilizzato per la formazione del personale anche di altre categorie di lavoratori, esistono quattro fasi: il “warming up” (una specie di “riscaldamento”), l’“azione” (la fase di “gioco” vera e propria), il “cooling off” (si esce dal “gioco” e ognuno torna a interpretare il proprio ruolo) e l’“analisi” (dove si analizzano gli errori e i risultati del “gioco”). Nella formazione e

nell’aggiornamento del personale di Polizia la fase del “warming up” è ridotta al minimo, mentre si punta molto sull’azione e sull’analisi. Il role-playing può essere fonte di cambiamento, ma perché questo si verifichi bisogna riconoscere l’esistenza di una disfunzionalità nelle pratiche di comportamento e riuscire a passare a una progettualità nuova, da ricostruire in un clima collaborativo, rilassato, accogliente. In questo modo il role-playing agisce sull’aspetto emotivo e cognitivo, sul sapere e sul saper fare, sul saper essere. Ricordiamo che la Polizia di Stato ha istituito a Nettuno, da circa un anno, il Centro per la tutela dell’ordine pubblico, una scuola di formazione unica nel suo genere in Italia e tra le poche nel mondo. Gli obiettivi di questa struttura, dove sono sempre in svolgimento corsi di formazione e ag-

giornamento per gli operatori interessati, sono quelli di potenziare e diffondere la “cultura” della tutela dell’ordine pubblico orientata alla prevenzione e al dialogo, l’elevazione della professionalità del personale impiegato nei servizi di ordine pubblico e lo sviluppo di un approccio negoziale alle tensioni mediante la comprensione, anche sotto il profilo psicologico, delle dinamiche della folla.

Riferimenti bibliografici

- D’AMBROSI F., BARRESI F. (2004), *Folla, follia, tumulti*, Iris 4 Edizioni, Roma.
- MONTEBOVE M. (2009), «Uomini in divisa», *Psicologia contemporanea*, 216, 30-36.
- PIETRANTONI L., PRATI G. (2009), «Le dinamiche dei disordini di folla. Perché accadono?», *Psicologia contemporanea*, 213, 28-33.

Massimo Montebove, giornalista pubblicitario, cultore di psicologia, è dirigente nazionale del Sap, Sindacato autonomo di polizia.