



## Servizio di polizia e telefonino Cellulari Hi Tech, computer di bordo, palmari: ecco la distrazione operativa

*Abstract: da tempo, durante il servizio operativo, l'autore del seguente articolo si è accorto che il livello di concentrazione di molti colleghi si è abbassato. La causa? Il telefonino. Ogni 7 minuti, mediamente, ciascuno di noi mette mano al display per soddisfare il bisogno di leggere una notifica e di rispondere: lo facciamo almeno 150 volte al giorno. Lavorare a un complesso rapporto di polizia in équipe è diventato sempre più difficile e spesso è deprimente anche intrattenere coi colleghi – e non solo – attività addestrativa: non parliamo di appostamenti o servizi di pattuglia. Bisogna sempre richiamare l'attenzione, perché quel bisogno è ossessione e alla fine nessuno, o quasi, resiste. Se qualcuno decide di prenderci di sorpresa per farci del male, non dovrà far altro che aspettare 7 minuti*

**N**ei vecchi film di guerra, i commandos prendevano il tempo che una sentinella impiegava a fare il proprio giro di sorveglianza. In quel lasso di secondi potevano avvicinarsi e sopprimere il nemico di guardia, oppure intrufolarsi nel campo avversario, approfittando della sua distrazione. Oppure il cecchino, per far fuori il bersaglio, se ne stava acquattato nella sua postazione, in attesa, scrutando nell'oscurità: la fiammella flebile di un fiammifero attirava la sua attenzione e indirizzava la canna verso quel breve bagliore; al secondo fiammifero andava in puntamento e al terzo prendeva la mira.

Oggi basterebbe aspettare 7 minuti, il tempo che corre mediamente tra una notifica e l'altra: la sentinella appoggia il fucile, si toglie il guanto e non dovrebbe far altro che aspettare la luce riflessa del display sul volto alienato del militare. O del poliziotto.

Servizio di polizia e telefonino: si può? Serve una giusta misura oppure l'utilizzo dell'apparato cellulare dovrebbe essere vietato durante il servizio, almeno quello operativo, restituendo la dignità strumentale alla radio, magari approvvigionando gli operatori di apparati moderni e affidabili?

La recente circolare dell'Ufficio Operazioni diramata dal Comando Generale dei Carabinieri, a seguito della

diffusione incontrollata – oggi detta “virale” – di una foto raffigurante tre operatori in servizio che stavano tutti maneggiando il proprio smartphone, è un atto esemplare di grande sensibilità e di polso: con la sinteticità che si addice ai militari, tutto il personale della Bemerita, anche mediante il CO.CE.R., ha avuto l'appunto: “state attenti, là fuori”.

Altre circolari sull'uso dei social in servizio, sono state firmate dal Capo Franco Gabrielli in più di un'occasione.

Il servizio richiede la massima concentrazione, sempre, per permettere la rilevazione del rischio, la prontezza nella valutazione e il tempo più breve possibile per fronteggiarlo, mentre la diffusione incontrollata di immagini in divisa mette in serio imbarazzo la credibilità dell'istituzione che l'operatore, dopo la pubblicazione di un selfie discutibile, deve suo malgrado rappresentare.

Semplice no?

Del resto, nelle fasi del reclutamento, il sondaggio delle attitudini psicofisiche al servizio dei candidati prevede una particolare attenzione nella valutazione della preparazione mentale, oltre che della forma fisica, perché al futuro agente è richiesta una stabilità psichica tale da consentirgli di affrontare le situazioni più stressanti. Solo così si può richiedere all'operatore di essere sempre pronto: chi si è addestrato al controllo del territorio, ricorderà le lezioni di tecniche operative, nelle quali gli istruttori spiegano come posizionarsi in auto, come distribuire la visione operativa tra i componenti della pattuglia. Ti dicono come stare seduti, di tenere sempre il finestrino aperto, di non perdere mai il contatto radio, come scendere dall'auto e trovare riparo, perché una volante o una divisa sono sempre un bersaglio. Ma per essere pronto non ci si può distrarre: tenere gli occhi sul telefono mentre il collega guida, significa perdersi ciò che accade, significa non controllare il territorio e, non ultimo, significa esporsi indifesi a potenziali attacchi, di quelli che vanno molto di moda, purtroppo, di questi tempi. Quali attacchi? Vi rinfreschiamo la memoria.

Il 7 maggio 2004 venne diffuso il video dell'uccisione del giornalista freelance Nick Berg, la cui gola venne tagliata da uno dei luogotenenti di Osama Bin Laden, Abu Musab Al Zarqawi, poi ucciso



in un bombardamento USA a Ba'qūba (Iraq), dove era stato segnalato dalla CIA: in quel video Al Zarqawi, prima di togliere la vita al prigioniero americano, pronunciò un delirante proclama destinato però a non restare inascoltato e che ancora oggi è seguito da molti integralisti: “uccidete gli infedeli ovunque li vediate, prendeteli, scagliatevi contro di loro e aspettateli dovunque”. I “lupi solitari” si sono scatenati, impugnando coltelli e mettendosi alla guida di veicoli da scagliare contro la folla: secondo Europol, nel 2017, gli attacchi islamisti sono più che raddoppiati rispetto all'anno precedente, passando dai 13 a 33 episodi, con 62 vittime. L'Italia, con la sua intelligence, con la sua “prontezza” legislativa, con la pronta risposta della polizia di prevenzione e, forse, anche con un po' di fortuna, ha saputo tenersi al riparo dagli attacchi terroristici, anche dei lupi solitari, individuati, arrestati o espulsi.

Non dimentichiamo la notte del 23 dicembre 2016, quando l'equipaggio di una volante del commissariato di Sesto San Giovanni (Milano) decise di controllare un giovane nordafricano. Certo, l'atmosfera era tesa, perché l'attentato di Berlino si era consumato da pochi giorni (19 dicembre, con 12 morti), ma la reazione pronta di uno degli agenti, che impugnò la propria arma per rispondere alla furia omicida di Anis Amri, salvò la vita a lui e al collega, ferito a una spalla dalla pistola del terrorista, estratta dallo zaino durante un controllo esperito in maniera esemplare.

Se il capopattuglia avesse guardato il telefonino durante il servizio, il terrorista in fuga, probabilmente, non sarebbe stato notato, e se a chattare fosse stato il gregario, durante le operazioni di controllo, oggi avremmo due vittime in più per il nostro sacrario, invece che due giovani eroi di cui andare fieri.

Il problema della distrazione sul lavoro non è prerogativa esclusiva di Polizia, Carabinieri o delle forze dell'ordine: la questione inizia a scuola, prosegue all'università, si dilata nei momenti di studio, riguarda i pedoni, i conducenti, e si dirama a raggera a tutte le professioni. Chi si farebbe operare da un chirurgo che chatta con gli amici mentre maneggia un bisturi? Chi passeggerebbe su un'impalcatura spuntando le notifiche di Facebook o di Instagram o per leggere un tweet?

Noi, però, parliamo di polizia.



L'avvento rapidissimo delle nuove tecnologie palmari, che tanto hanno cambiato in meglio la nostra vita, ha introdotto nel nostro comportamento l'uso compulsivo dei tanti strumenti: quanto e come gli avvisi e le notifiche telefoniche vengano registrate dal nostro cervello e come gli stessi possano alienarci dalla realtà e come si possano tenere a bada, è divenuto oggetto di studi universitari alla California University<sup>2</sup>, dove tutto è nato con il divieto imposto agli studenti di utilizzare telefoni e computer in aula durante le lezioni, eccezion fatta per quelle nei quali l'uso dei dispositivi è necessario e, comunque, sempre sotto la stretta sorveglianza dei docenti. Al termine delle lezioni, l'ansia di rientrare in contatto col mondo, che ormai anche noi conosciamo con l'acronimo di F.O.M.O.<sup>3</sup> (*Fear of Missing Out*), stanno scavando più a fondo nell'uso compulsivo della tecnologia.

Secondo alcuni studi nordamericani<sup>4</sup>, comporre un messaggio di testo – sia esso un sms o un thread su un qualche social – richiede mediamente 4,6 secondi per il *texting* e per il *sending*: a 50 all'ora si percorrono circa 14 metri al secondo e se a quella velocità ci distraiamo per 4,6 secondi, di metri ne percorriamo 64,4. Secondo Fernando Wilson e Jim Stimpson, dell'University of North Texas, tra il 2001 e il 2007, il drive-texting ha ucciso circa 16.000 persone ma dal 2001 i volumi di messaggi letti e spediti dai cellulari e dagli smartphone sono cresciuti in maniera esponenziale. Nel 2001 si stimava un invio di circa 1 milione di sms al mese nel solo Texas, mentre nel 2008 il numero era arrivato a 110 milioni. Non abbiamo trovato dati attuali, perché con il proliferare delle app di messaggistica, certi calcoli non sono nemmeno possibili. Un altro studio, pubblicato il 9 luglio scorso su Risk Analysis<sup>5</sup>, ha accertato che pur non essendo considerato nell'immaginario collettivo un comportamento pericoloso, il solo parlare al telefono, mentre si guida, aumenta il rischio di provocare un sinistro di 2,2 volte, mentre brandeggiare lo smartphone per leggere e spedire messaggi accresce il pericolo di 6,1 volte.

All'Ufficio Studi dell'ASAPS questa forma di distrazione, quando è correlata alla guida, è definita come "alienazione dalla realtà oggettiva del traffico", ma quando andiamo a piedi? Chi legge e compone messaggi è indubbiamente distratto: rischia di finire sotto un'auto o un treno, rischia di cadere o, se gli va bene, di sbattere contro un palo.

Parliamo dell'isolamento killer provocato dalle cuffiette, che ai già pericolosi smartphone sono ormai perennemente collegate, sia via filo che con bluetooth. Ne abbiamo già parlato e lo faremo ancora ma, come già detto, stiamo parlando di polizia e del rischio operativo da distrazione: nei veicoli di pattuglia di ultima generazione, la quantità di dispositivi elettronici è cresciuta moltissimo: GPS, tablet per le interrogazioni in banca dati, cellulari di servizio ai quali si devono aggiungere etilometri, computer portatili per l'estrazione di dati dal cronotachigrafo e via discorrendo, per non parlare delle app gratuite che consentono alcuni controlli preliminari (ad es. MCTC, ANIA e perfino quella dell'ASAPS) o dei gruppi interforze di Whatsapp e Telegram nei quali gli operatori si tengono in contatto e si scambiano informazioni.

L'interazione con questi dispositivi, durante il servizio di polizia, crea sicuramente un potenziale conflitto con la sicurezza degli agenti, costituito dai problemi di distrazione o di abbassamento della soglia di attenzione nello scenario operativo circostante: si chiama "distrazione", destinata ad aumentare se l'uso degli apparati riguarda il FOMO e i propri affari personali. Fino a pochi anni fa, quando le interrogazioni erano eseguite esclusivamente dagli operatori di centrale, questi problemi erano sicuramente di minore entità, ma è indubbio che anche la semplice redazione di un verbale di contestazione induca una forma di isolamento, dovuto alla concentrazione che chi scrive dedica alla compilazione dell'atto: ecco perché ci sentiamo di sconsigliare fortemente di voltare le spalle all'utenza per scrivere o per parlare.

Il 25 aprile 2011, due carabinieri che stavano effettuando un controllo a Sorano (Grosseto), vennero proditoriamente aggrediti a sprangate da quattro ragazzi, di cui uno solo maggiorenne: l'appuntato Antonio Santarelli, 44 anni, è morto nel 2012 dopo un anno di coma, mentre il collega Domenico Marino, 34 anni, anche lui appuntato, è sopravvissuto ma ha perso un occhio. I quattro furono poi arrestati, ma delle relative sentenze preferiamo non parlare in questa sede, se non per citare il fatto che il giovane riconosciuto come unico responsabile dell'omicidio e del ferimento dei due militari, approfittò di un attimo di distrazione degli operatori per impugnare un palo ai bordi della strada e massacrare i colleghi.

Non entriamo nel merito della diversa attenzione mediatica riservata al massacro per rimanere al tema di questo articolo: già negli anni '80, quando i primi terminali MDT<sup>6</sup> vennero installati sulle auto di servizio statunitensi, alcuni ricercatori misero in guardia

i dipartimenti di polizia per dissuadere gli agenti a fare uso di tali interfacce in situazioni potenzialmente evolventi in scenari critici<sup>7</sup>: in caso di controlli anche apparentemente di routine, è facile che un sospetto pronto a tutto attenda il momento giusto per agire e quale migliore momento di una distrazione? Il caso Anis Amri e quello dei colleghi dell'Arma uccisi a Sorano, sono a nostro avviso due esempi calzanti.

Dunque, o la situazione è evidentemente sotto il controllo di uno dei due operatori o il controllo al terminale deve essere richiesto alla centrale operativa: se a riempire i campi della maschera SDI è un operatore di centrale, il personale impegnato nel controllo potrà agevolmente controllare lo scenario (come nel caso Amri), ma se uno dei due dovrà leggere il documento e trasferire i dati in un tablet, la sua attenzione principale sarà dedicata unicamente all'alimentazione e interrogazione della banca dati e non sarà in grado di fronteggiare alcuna minaccia improvvisa.

Allora, la tecnologia può essere contemporaneamente amica e nemica? La risposta è scontata: sì.

È fuori discussione che tutti gli operatori di polizia, oggi, affrontino il turno di servizio in modalità multitasking e, di conseguenza, diventino soggetti particolarmente esposti al rischio della cosiddetta cecità indotta dal sovraccarico di informazioni visive (LIB, Load Induced Blindness), osservata soprattutto nei piloti militari operanti in scenari particolarmente critici: l'eccesso di segnali cui prestare attenzione provoca l'incapacità, in chi ne viene colpito, di percepire stimoli altamente visivi a causa della necessità di tenere l'attenzione altrove<sup>8</sup>.

Le conseguenze? Semplici comportamenti involontariamente scorretti, come guidare a velocità eccessiva o giungere sul luogo indicato senza essere mentalmente preparati all'ingaggio<sup>9</sup>.

Chiunque abbia fatto un inseguimento ad alta velocità o si sia trovato in condizioni critiche, sa bene cosa sia la visione a tunnel: già riuscire a comunicare via radio l'evoluzione di un intervento, quando si è sotto stress, è molto complicato, figuriamoci se si

deve interagire con un navigatore GPS o anche solo scervellarsi per capire quale sia il pulsante giusto per accendere la sirena.

Cosa serve? Analisi del fenomeno, che in Italia è inesistente, e formazione del personale, lo stesso al quale periodicamente è necessario ricordare il rischio dell'interazione, quali pubblici ufficiali, nei social network: anche questo è un fenomeno distrattivo. Su Facebook e Instagram ci sono centinaia di gruppi di divise, nei quali è possibile passare in rassegna immagini o filmati, caricati quotidianamente, che testimoniano la vita operativa: ci sono colleghi e colleghe in posa, spesso con smorfie discutibili, immagini scioccanti, altre bellissime di tramonti o albe, sempre con una divisa o una pattuglia in primo piano. È sbagliato, profondamente.

Negli anni del terrorismo o delle stragi della criminalità organizzata, la caccia al servo in divisa aveva indotto "le guardie" a tenere un profilo basso e nonostante la tensione fosse sempre al massimo, il tributo di sangue versato anche da chi distratto non era è stato altissimo. Coloro che hanno fatto servizio in quell'epoca, sanno bene che nemmeno un B.F.<sup>10</sup> in compagnia era consigliabile: uno faceva pipì, l'altro guardava le spalle. Non ci credete? Chiedete.

All'indomani dell'uccisione di Amri, i profili social dei due agenti, i cui nomi vennero immediatamente diffusi dallo stesso ministero dell'Interno perché, praticamente in diretta, le immagini scattate sul posto e in ospedale erano divenute virali, vennero visitati da un numero imprecisato, ma enorme, di persone e la presenza di alcuni post, secondo quanto riportato dai giornali, indusse le autorità tedesche a non concedere loro un'onorificenza che sarebbe stata più che meritata<sup>11</sup>.

Ne valeva la pena? ■

**\*Ispettore della Polizia di Stato  
Responsabile Comunicazione di ASAPS**

### **Bibliografia, sitografia e fonti**

- 1 - Eva Orner, già premio Oscar 2008 per miglior documentario. "It's people like us", documentario, Melbourne 2017.
- 2 - I ricercatori di distrazione: Dominguez Hills, professore di psicologia, Nancy Cheever, professore di comunicazione, gli ordinari di psicologia emeriti Larry Rosen e Mark Carrier, California State University.
- 3- F.O.M.O., acronimo che sta per l'espressione inglese Fear of Missing Out. Letteralmente: "paura di essere tagliati fuori". È una forma di ansia sociale, caratterizzata da un desiderio di rimanere continuamente in contatto con ciò che fanno gli altri e dalla paura di essere esclusi da un evento o da un contesto sociale. (Wikipedia)
- 4 - Dr. Ian Pike, direttore esecutivo di Community Against Preventable Injuries, Vancouver (Canada).
- 5 - "Majority of Drivers Don't Believe Texting While Driving is Dangerous", Society for Risk Analysis.
- 6 - MDT, Mobile Data Terminals.
- 7 - Palys, Boyanowsky e Dutton, "Mobile Data Access terminals and their implications for policy", Journal of Social Issues (1984)
- 8 - "Technology Distractions on Patrol: Giving Police Officers a Voice", Andrew David Dasher – Walden University (2016), cit. Arien Mack, 2003
- 9 - Lewis-Evans, Waard e Brookhuis (2011)
- 10 - Bisogno Fisiologico, nel gergo dei poliziotti.
- 11 - "Foto di Mussolini sui profili – La Germania non premia i due agenti che fermarono lo stragista di Berlino", Corriere della Sera, 11 febbraio 2017.