

## Introduzione

In un tardo venerdì pomeriggio del novembre 2017, a Londra, la polizia è dovuta intervenire a Oxford Circus per motivi apparentemente «legati al terrorismo». La stazione della metropolitana è stata evacuata e di conseguenza si è creata una calca in direzione delle uscite. Girava voce che fossero stati esplosi dei colpi e immagini e video diffusi in rete mostravano una folla di gente che si allontanava, mentre poliziotti in tenuta antisommossa si dirigevano dalla parte opposta. Testimoni oculari riferivano di grida e confusione, con le persone stipate all'interno dei negozi in cerca di riparo.

Nel panico che si era scatenato, non si capiva esattamente quale fosse l'origine della minaccia né se si trattasse di una serie di attacchi simultanei come era accaduto due anni prima a Parigi. La polizia ha fatto irruzione nei grandi magazzini Selfridges e ai clienti è stato dato l'ordine di evacuare. La pop star Olly Murs, presente in quel momento nel negozio, ha twittato ai suoi 8 milioni di follower: «Cazzo uscite tutti subito da Selfridge si spara!!!» Mentre chi era dentro si dirigeva verso le uscite, altri cercavano contemporaneamente di entrare, causando una ressa.

Grazie a smartphone e social media, l'intero avvenimento è stato registrato, condiviso e discusso in tempo reale. La polizia ha cercato di sedare il panico affidandosi a sua volta a messaggi via Twitter, il cui effetto è stato però ampiamen-

te neutralizzato dal senso di allarme che stava travolgendo altri osservatori. Tommy Robinson, ex leader della compagine di estrema destra English Defense League, ha twittato che «sembrava un altro attacco jihadista a Londra». Il «Daily Mail» ha riesumato un innocente tweet di dieci giorni prima che parlava di un «camion fermo su un marciapiede di Oxford Street» e l'ha inspiegabilmente utilizzato come base per twittare di «colpi esplosi» mentre gli agenti circondavano la stazione di Oxford Circus dopo che un «camion si era schiantato sui pedoni». Invece di riportare i fatti, come accadeva ai tempi d'oro, il quotidiano cercava di attirare l'attenzione e suscitare le emozioni del pubblico.

Circa un'ora dopo l'iniziale evacuazione di Oxford Circus, la polizia ha dichiarato di «non avere al momento individuato traccia di sospetti, né evidenziato colpi di arma da fuoco o feriti». Successivamente è emerso che nove persone erano state ricoverate in ospedale per ferite subite nella ressa, ma non era stato scoperto niente di più serio. Di lì a qualche minuto la direzione della metropolitana di Londra ha twittato che erano state riaperte le stazioni ed era stata ripristinata la circolazione dei treni. Poco dopo i servizi di emergenza sono stati formalmente smobilitati. Non c'erano armi e non c'erano terroristi.

Qual è stata la causa di questo avvenimento? Avendo ricevuto diverse chiamate che riferivano di colpi di arma da fuoco nella metropolitana e a livello della strada, nel giro di sei minuti la polizia era arrivata sul posto, pronta ad agire. L'unica violenza effettivamente testimoniata era stata una rissa su un marciapiede affollato all'ora di punta, con due uomini che si erano urtati e si erano tirati un paio di pugni. Anche se non è chiaro che cosa abbia dato l'impressione dei colpi di arma da fuoco, è evidente che la rissa era stata sufficiente a spaventare le persone e a far

arretrare improvvisamente la folla circostante, producendo una massa in rapido movimento che si amplificava riversandosi sul marciapiede gremito e all'interno della stazione. Considerando che quell'anno a Londra c'erano già stati due attacchi terroristici riusciti più altri sette sventati dalle forze dell'ordine, non è difficile capire come si sia potuto diffondere il panico in quegli spazi ridotti.

Si erano già verificati episodi fantasma di questo genere. L'anno precedente qualcosa di simile era accaduto all'aeroporto Jfk di New York. In quell'occasione si era creata una ressa in diversi terminal, con Twitter che riferiva della presenza di un «uomo armato» a piede libero. Una possibile spiegazione era che la folla avesse rovesciato uno alla volta i paletti di metallo che dividono le file dei passeggeri e l'insieme di questi paletti che cadevano a terra era sembrato un'esplosione di colpi. Grazie alla combinazione di fantasia paranoica e social media, un piccolo incidente o un semplice equivoco era stato rapidamente amplificato.

Dopo gli avvenimenti di Oxford Circus i negozianti locali hanno richiesto di installare nelle strade circostanti un sistema di altoparlanti in «stile Tokyo», tramite i quali la polizia potesse rivolgersi contemporaneamente a un gran numero di persone. L'idea non ha avuto grande successo, ma ha evidenziato il problema. Dove gli eventi si sviluppano rapidamente e l'emotività assume un ruolo fondamentale, si manifesta l'improvvisa assenza di un punto di vista autorevole sulla realtà. Nell'era digitale, quel vuoto di informazioni attendibili viene colmato da voci, fantasie e congetture, alcune delle quali immediatamente distorte ed esagerate per adattarle al discorso che si vuole veicolare. La paura della violenza può avere una valenza distruttiva quanto la violenza *vera e propria* e, una volta scatenata, può essere difficile da placare.