

Anno 1, n. 2
Dicembre 2005
Registrazione del Tribunale di
Vicenza n° 1114 del 02.09.2005
Redazione: Via De Mori, 17
36100 Vicenza
tel. e fax 0444.505717

PdE

Rivista di psicologia applicata all'emergenza, alla sicurezza e all'ambiente

Sommario:

Editoriale	pag. 1
Procedure di evacuazione: luci ed ombre	pag. 2
Come viene vissuta un'esercitazione di difesa civile?	pag. 4
Lo stress lavorativo nei Vigili del Fuoco	pag. 6
Una visita al museo in compagnia della psicologia ambientale	pag. 9
La percezione del rischio: disabili motori e soccorritori a confronto	pag. 12
Intersezioni	pag. 14

EDITORIALE

Permettetemi di esprimere la soddisfazione per come è stato accolto il primo numero della rivista. Oltre ai giudizi positivi, al di là di ogni nostra previsione è stato il numero degli abbonati: segno che la rivista ha colto un bisogno presente.

Il secondo numero nasce sulla spinta di questo entusiasmo e della volontà di mantenere l'interesse suscitato.

I primi due articoli sono strettamente collegati tra loro. Da un lato sono presentate le problematiche relative alla sicurezza e alle procedure di evacuazione di edifici complessi: centri commerciali, multisale cinematografiche, ospedali, ecc. Dall'altro si presenta una ricerca condotta tra i clienti di un centro commerciale, che hanno partecipato ad una prova di evacuazione.

Seguono i primi risultati di una ricerca che vede impegnati molti dei collaboratori di StudioZuliani. L'indagine si è proposta di approfondire gli elementi che determinano lo stress lavorativo nei Vigili del Fuoco, per la costruzione di misure preventive e formative, idonee a farvi fronte.

Come promuovere gli obiettivi educativi del museo attraverso un'adeguata progettazione ed organizzazione degli spazi? Il quarto contributo ci fornisce alcune indicazioni, affrontando il complesso tema del coinvolgimento della psicologia ambientale nella progettazione dei musei.

Tra gli obiettivi di "PdE" vi è anche quello di dare spazio ai lavori di giovani professionisti e colleghi. Su questo numero presentiamo un contributo riguardante la percezione del pericolo tra i disabili motori e i loro soccorritori, nella direzione di un percorso che faccia incontrare, anche preventivamente, i soggetti che, pur a diverso titolo, possono essere coinvolti in una situazione di emergenza.

Antonio Zuliani

P.S. I complimenti sono sempre graditi. Ma ancora più graditi saranno tutti i consigli, suggerimenti, e, perché no, critiche che ci aiuteranno a rendere migliore questa rivista.

PdE

Direttore responsabile

Mauro Zamberlan

Direttore scientifico

Antonio Zuliani

Redazione:

Lucia De Antoni, Viviana De
Pellegrini, Luca Pezzullo.

*Hanno collaborato a questo
numero:*

Sergio Carnevale, Roberto
De Filippo, Laura Grattieri.

PROCEDURE DI EVACUAZIONE: LUCI ED OMBRE

di **SERGIO CARNEVALE** e **ANTONIO ZULIANI ***

L'attuazione della Legge 626/94 ha diffuso l'abitudine di realizzare prove di evacuazione delle persone nelle scuole e nei luoghi di lavoro. Vi sono però anche altri luoghi che, pur non prevedendo una popolazione che li frequenta quotidianamente, sono spesso molto affollati: centri commerciali, multisale cinematografiche, ospedali, luoghi di culto, ecc. Anche per quest'ultimi sono previste procedure di evacuazione, che presentano caratteristiche peculiari.

Chi frequenta centri commerciali, sale e multisale cinematografiche, ospedali, stazioni, luoghi di culto, ecc., non è mai coinvolto in prove di evacuazione. Queste, nella migliore delle ipotesi, vengono effettuate ricorrendo all'aiuto di figuranti. Una scelta che ha due corollari importanti: da un lato le persone, che pure hanno l'abitudine di frequentare questi luoghi anche con una certa fedeltà (come accade senza dubbio con i centri commerciali e i luoghi di culto), non ha la minima idea di come comportarsi in quegli spazi in caso di emergenza.

La seconda, ben più preoccupante, è che chi deve gestire tali emergenze può solo fare ipotesi su come si comporteranno le persone coinvolte: se collaboreranno alle loro richieste, se i messaggi di emergenza predisposti saranno veramente comprensibili agli interessati e così via. Da questo punto di vista i piani di emergenza sono stati progettati sulla carta, senza nessuna sostanziale verifica. Non è la stessa cosa, infatti, impiegare per un'evacuazione dei figuranti, i quali potranno simulare ogni difficoltà immaginata, ma sia per il loro numero, sia perché alla fin fine sono elementi dell'organizzazione stessa, non forniranno un'idea reale di come potrebbero reagire le persone. Ogni soccorritore ha ben presente che il panico simulato non è neppure lontano parente di quello vero.

A questo ragionamento, purtroppo, se ne deve affiancare un altro: molti di questi piani di emergenza partono dal presupposto che il pericolo provenga dall'interno. In genere si ipotizza un incendio, un terremoto o un malfunzionamento di propri impianti ed installazioni, mentre vi sono almeno altre due situazioni da considerare: l'emergenza che

può provenire da una fonte di pericolo esterna, come può essere un inquinamento industriale (una nube tossica è un rischio reale per molte aree urbane prossime ad insediamenti produttivi) e la possibilità che ci si trovi di fronte ad un attacco terroristico, che potrebbe richiedere di trattenere tutte le persone all'interno della struttura, in una situazione di angoscia crescente che può sfociare in pericolose manifestazioni di panico.

I piani attuali prevedono l'evacuazione dei presenti a qualsiasi titolo secondo procedure prestabilite, che comprendono la comunicazione dell'evento alle pubbliche Autorità competenti per l'assistenza ed i soccorsi e, nel migliore dei casi, limitate misure di sostegno psicologico.

Al contrario, la concretezza dell'attuale momento storico, testimone di tensioni internazionali e fondamentalismo politico-religioso, richiede una riflessione sulla capacità dei gestori e sulla idoneità delle attuali pianificazioni a tutelare efficacemente chiunque sia presente nella propria area di responsabilità.

Ma quante delle strutture precedentemente indicate hanno un piano di emergenza relativo a questi due scenari? Quanti gestori sono in grado di affrontare realmente, da soli e con le proprie forze, le prime fasi dell'emergenza non "convenzionale"? E le domande dovrebbero riguardare anche le scuole ed i luoghi di lavoro.

L'adeguamento dei piani potrebbe utilmente prevedere, ad esempio, di:

- fermare gli impianti di ventilazione/climatizzazione eventualmente esistenti, allo scopo di

- impedire la propagazione della contaminazione in tutti gli ambienti;
- informare con immediatezza le persone presenti, tramite altoparlanti, sul comportamento da tenere;
- chiudere gli accessi sia in entrata sia in uscita, fino all'arrivo delle squadre di soccorso dei VV.FF.

È anche necessario stabilire a priori e senza deroghe (immaginiamo già le obiezioni di taluni settori economico-commerciali o turistici in alta stagione) l'affollamento massimo consentito in relazione alla capacità di deflusso esistenti ed in base alla legislazione in vigore, oltre a prevedere controlli giornalieri di routine sull'agibilità degli itinerari di sgombero, come indicato nella seguente tabella:

	POSSIBILI RISCHI	MISURE DI PREVENZIONE
1	Porte, uscite o vie di circolazione ingombrate da materiali.	Mantenere libere le uscite e le vie di circolazione attraverso un controllo giornaliero
2	Pavimento in cattivo stato di manutenzione	Conservazione e manutenzione del pavimento con frequenti controlli di stato ed immediata segnalazione al Servizio competente quando necessario.
3	Insufficiente illuminazione delle vie di uscita.	Mantenere l'illuminazione delle vie d'uscita anche tramite illuminazione d'emergenza.

Accanto all'aggiornamento delle procedure, la presenza nelle strutture di persone che non ne hanno una conoscenza approfondita (basti pensare alla difficoltà di individuare all'interno di un ipermercato le uscite di sicurezza, le cui indicazioni sono spesso "oscurate" dai cartelli pubblicitari) o la possibilità che si presenti uno scenario non convenzionale pone l'accento sull'importanza di una corretta comunicazione in emergenza. Tale comunicazione può assumere una valenza preventiva attraverso un'opera che

potremmo definire di "psicoeducazione", e un significato specifico nella capacità di aiutare le persone a gestire al meglio l'emergenza in atto.

Nel termine "psicoeducazione" si comprendono gli interventi finalizzati a trasmettere conoscenze e competenze in relazione agli stress che una persona può incontrare durante un'emergenza. Troppo spesso si nota come gli opuscoli o i fascicoli predisposti per la popolazione interessata ad un determinato rischio, si limitino al "cosa fare", e non presentino anche suggerimenti che aiutino a "sentire", come possibili e normali, le reazioni emotive che si presentano nelle situazioni di emergenza.

I primi soggetti da coinvolgere sono gli stessi dipendenti della struttura, i quali possono assumere un ruolo decisivo nell'assistenza delle persone coinvolte nell'emergenza. Le persone, benché illese, chiederanno delle attenzioni specifiche, un conforto, delle informazioni volte a mantenere tollerabile il livello di ansia insito nell'emergenza in atto.

Il secondo livello di comunicazione è relativo alla gestione dell'emergenza vera e propria. In questo caso gli aspetti più rilevanti sembrano essere quelli riguardanti una comunicazione chiara e comprensibile, in grado di indirizzare positivamente le spinte e i desideri delle persone verso la risoluzione del problema in atto: in altre parole la comunicazione dovrebbe fare leva, indirizzandole, sulle attività di *self help* che già si attivano spontaneamente tra la popolazione, abbandonando l'idea che questa sia composta di soggetti passivi.

** Sergio Carnevale. Brigadiere Generale, laurea in Scienze strategiche presso il Politecnico di Torino.*

Antonio Zuliani. Docente di "Psicologia del bambino e della famiglia nelle situazioni di emergenza" - Università di Padova.

COME VIENE VISSUTA UN'ESERCITAZIONE DI DIFESA CIVILE?

di ANTONIO ZULIANI *

Un'esercitazione di difesa civile, tenutasi al Centro Commerciale Auchan di Mestre, ha visto il coinvolgimento dei clienti, ai quali è stato somministrato un questionario per comprenderne il vissuto.

Nell'ambito della giornata sulla sicurezza del 6 novembre 2005, si è tenuta l'esercitazione di difesa civile "Castellana 2005" presso il Centro Commerciale Auchan di Mestre (VE). Una delle novità di questa esercitazione è stata il coinvolgimento dei clienti, evacuati allo scattare dell'allarme. Tale coinvolgimento ci ha suggerito di sottoporre gli interessati ad un questionario molto semplice ed intuitivo, atto a comprendere la situazione vissuta durante l'esercitazione. I questionari sono stati compilati dai volontari della protezione civile del Comune di Venezia, coadiuvati dalle psicologhe del "Master in psicologia dell'emergenza" dell'Università di Padova sotto la supervisione della dott.ssa Lucia De Antoni. Purtroppo il programma dell'esercitazione ha subito all'ultimo momento alcune modifiche, rendendo di difficile interpretazione alcune domande del questionario. In particolare quelle relative all'apporto dei soccorritori: al momento della predisposizione del questionario si riteneva che tutti i clienti avrebbero potuto valutarne l'operato, assistendo al loro lavoro attraverso gli schermi interni dell'ipermercato. Cosa che poi non è stata possibile.

Le schede raccolte sono state 184 (maschi 60%, femmine 40%). Nella tabella 1 gli intervistati sono distribuiti secondo il titolo di studio e nella tabella 2 secondo l'età.

Titolo di studio	Numero	%
Elementare	7	4
Medie inferiori	64	36
Medie superiori	78	44
Laurea	28	16

Tab. 1. Soggetti partecipanti all'esercitazione suddivisi secondo la scolarità.

Età	Numero	%
Fino a 20	7	4
Da 21 a 40	67	42
Da 41 a 60	65	40
Sopra i 61	22	14

Tab. 2. Soggetti partecipanti all'esercitazione suddivisi secondo l'età.

Un dato rilevante riguarda la conoscenza o meno dell'esercitazione da parte delle persone coinvolte: il 59,7% sapeva dell'esercitazione e il 40,3% è giunto all'Auchan senza sapere che si sarebbe tenuta un'esercitazione. È interessante notare che nonostante la campagna di informazione, le notizie via stampa e le stesse polemiche derivate dall'occupazione del Centro Commerciale da parte dei no-global - avvenuta nella giornata precedente l'esercitazione - ben il 40,3% dei presenti non fosse stato raggiunto dalla notizia dell'esercitazione. Ciò può fare riflettere circa la capacità di penetrazione tra la popolazione dei principali organi di informazione, la quale risulta inferiore a quanto non ci si potesse aspettare, e in linea con alcuni lavori di ricerca pubblicati in Australia nel 2001. Un problema importante nell'ambito dell'emergenza, che segnala la necessità di utilizzare tutti gli strumenti di informazione al fine di raggiungere il maggior numero di persone.

Solamente 38 persone hanno dichiarato di essersi recate appositamente all'Auchan per assistere all'esercitazione (21% sul totale, che sale al 35% se si considerano solamente le persone che ne erano informate), per gli altri la presenza presso il Centro Commerciale era casuale. Queste percentuali sembrano mostrare un'interessante disponibilità alla

partecipazione, considerando anche il maltempo che imperversava durante l'esercitazione. La composizione di questo gruppo di clienti è variegata: gli unici dati che emergono sottolineano come la decisione di partecipare sia stata presa da soggetti con titolo di studio di scuola media inferiore o laurea e soprattutto maschi (76%), mentre per quanto riguarda l'età non vi sono differenze rilevanti.

Per quanto riguarda una valutazione globale, seppur indiretta, dell'esperienza si può segnalare che 96 persone (55,4%) dichiarano che torneranno ad una prossima esercitazione e 108 (63,3%) dicono che la consiglieranno ad altri. Si tratta di persone che appartengono alla popolazione media testata.

La netta maggioranza delle persone si sono recate al Centro Commerciale accompagnate (72%), tra queste l'86% era accompagnato da membri della propria famiglia. Solo un'esigua minoranza (14%) è andata assieme ad amici. Da questo punto di vista la popolazione si è comportata come un cliente abitudinario.

Una valutazione più specifica dell'esercitazione è stata effettuata chiedendo ai soggetti di giudicare alcuni aspetti su una scala da 1 a 5 (scala di Likert). I risultati della tabella n.3 indicano che l'esercitazione è stata valutata sostanzialmente "utile" (3,57) e abbastanza "rassicurante" (3,23), per nulla "eccitante" (1,63), ma anche un po' "noiosa" (2,11).

	Punteggio medio
Utile	3,57
Rassicurante	3,23
Eccitante	1,63
Noiosa	2,11

Tabella 3. Punteggio attribuito all'esercitazione (su una scala da 1 a 5) dai clienti

Quest'ultimo aspetto, probabilmente, è da addebitarsi al fatto che le persone evacuate sono state mantenute in una area senza informazioni e senza poter assistere all'esercitazione attraverso schermi interni,

contrariamente a quanto era stato previsto nel programma originario.

Solamente 48 persone (26%) hanno dichiarato di aver assistito all'arrivo dei soccorritori e 40 di queste hanno espresso valutazioni sul loro operato, stimandolo molto "efficiente" (3,80), "tempestivo" (3,82), "professionale" (4,04) e "rassicurante" (4,00), sempre su di una scala da 1 a 5.

L'aspetto curioso è che 32 persone, che hanno dichiarato di non aver assistito all'arrivo dei soccorritori, hanno espresso ugualmente una valutazione sul loro operato, la quale rimane sostanzialmente positiva, pur scontando una diminuzione nell'esito numerico di circa 5 punti ("efficiente" 3,17; "tempestivo" 3,45; "professionale" 3,65; "rassicurante" 3,50). Rimane l'osservazione di come vi sia una sostanziale fiducia nell'operato dei soccorritori, anche in assenza di un'esperienza diretta sul loro operato (Tabella 4).

	Punteggio attribuito da coloro che hanno assistito	Punteggio attribuito da coloro che non hanno assistito
Efficiente	3,80	3,17
Tempestivo	3,82	3,45
Professionale	4,04	3,65
Rassicurante	4,00	3,50

Tabella 4. Punteggio attribuito al lavoro dei soccorritori suddiviso tra i clienti che hanno dichiarato di aver assistito al loro arrivo e quelli che non vi hanno assistito.

Le possibili interpretazioni di questo fenomeno possono essere due. Da un lato può esistere una sostanziale fiducia nel lavoro dei soccorritori che si trasforma, proprio perché non vi è stata un'esperienza diretta sul campo, nell'attesa di un'alta prestazione, la quale può rischiare di andare delusa alla prova dei fatti.

Dall'altro lato il buon risultato potrebbe essere collegato all'esperienza positiva che i clienti hanno avuto dell'operato del personale che si è occupato della loro

evacuazione, trasferendo questa percezione all'intera macchina dei soccorsi.

Infine non sembra esistere una sostanziale differenza nelle valutazioni di coloro che si sono recati presso il Centro Commerciale

appositamente per assistere all'esercitazione, rispetto a tutti gli altri.

** Antonio Zuliani. Docente di "Psicologia del bambino e della famiglia nelle situazioni di emergenza," Università di Padova*

BURNOUT E STRESS PROFESSIONALE NEI VIGILI DEL FUOCO ***Percezione dell'Organizzazione e salute psicofisica nei luoghi di lavoro***

di ROBERTO DE FILIPPO *

I primi risultati di una ricerca volta ad approfondire gli elementi che determinano lo stress lavorativo nei Vigili del Fuoco, al fine di costruire misure preventive e formative, idonee a farvi fronte.

La comunità scientifica internazionale condivide la preoccupazione secondo la quale burnout e stress professionale, in quanto fenomeni complessi e certamente in crescita nei Paesi occidentali, costituiscono un reale problema non solo per gli individui in quanto singoli lavoratori, ma anche per l'insieme funzionale delle organizzazioni professionali cui gli individui appartengono. Dalla ricerca in particolare viene evidenziato come tale problema sia rilevante nelle cosiddette "helping professions", le professioni che, a vario titolo, intervengono nel soccorso, causando, in ultimo, inferiori standard di sicurezza negli operatori professionali e maggiori oneri sociali per la comunità.

In effetti la letteratura internazionale attribuisce alle professioni dedite al soccorso, fra cui ovviamente la professione del vigile del fuoco, una maggiore incidenza epidemiologica, statisticamente significativa, di conseguenze psicologiche e comportamentali riconducibili e conseguenti a stress di tipo professionale. Come noto, in seguito alla continua esposizione ad esperienze definite "critiche", come quelle relative al Soccorso Tecnico Urgente, ad esempio, la probabilità di sviluppare conseguenze soggettivamente percepite come stressanti può aumentare, in particolare in relazione all'intensità ed alla vicinanza delle esperienze stesse.

D'altra parte la letteratura internazionale mostra che la conflittualità interna all'organizzazione e il burnout manifesto negli operatori sono intercorrelati al management organizzativo, e che l'insieme degli effetti della cosiddetta "sindrome da burnout" può essere interpretato come il prodotto multifattoriale ed interattivo dell'individuo con la totalità dell'organizzazione, intesa sia da un punto di vista tecnico-operativo che burocratico-amministrativo, comportando elevati costi sociali.

Studiare il possibile livello di burnout presente nelle organizzazioni, permette di identificarne i principali elementi correlati, al fine di evidenziare possibili percorsi correttivi e/o formativi a favore delle risorse umane presenti, promuovendo così la salute e l'impegno in ambito professionale.

Da tale premessa, il Comando Provinciale VVFF di Venezia, d'intesa con la superiore Direzione Centrale per la Formazione del Ministero dell'Interno ed il Master di Psicologia dell'Emergenza dell'Università di Padova, ha promosso una ricerca sul campo, con l'obiettivo di verificare la presenza di tali costrutti psicologici, noti in letteratura, e l'eventuale incidenza nel personale dipendente del Comando VVFF di Venezia. L'attività si è anche proposta di effettuare nel personale un primo "screening" al fine di

evidenziare quali modalità di ricerca di supporto emotivo il personale operativo mettesse in atto, come specifica attività di *coping* psicologico, a seguito dell'esposizione professionale ad evento critico.

Il progetto è stato globalmente configurato come un'azione di primo livello di una ricerca-intervento volta a rilevare in quali ambiti, organizzativi e funzionali, potesse esistere maggior integrazione, impegno professionale e resistenza nelle persone, rispetto ad altri ambiti nei quali il personale, in possibile difficoltà, avesse percezione di lavorare in condizioni non sinergiche con l'organizzazione di appartenenza. In conformità al piano di ricerca presentato, sono state recentemente portate a termine le operazioni di somministrazione dei questionari al personale operativo e tecnico, la raccolta degli stessi, nonché una prima analisi dei dati.

Rispetto agli obiettivi di ricerca, di seguito vengono riportati i principali punti emersi dall'analisi dei dati effettuata sinora.

Primi risultati

Complessivamente sono stati raccolti 553 questionari utili, pari all'84% del totale del personale operante presso il Comando provinciale di Venezia. Una percentuale che testimonia della grande partecipazione al progetto del personale.

È nota la stretta relazione esistente fra grado di complessità e conflittualità presente in un'organizzazione, e il grado di percezione di stanchezza emotiva, demotivazione professionale – globalmente definite *burnout* – a carico dei lavoratori dell'organizzazione stessa.

La ricerca ha misurato la conflittualità presente attraverso il questionario R.O.C.I. I – II (Rahim Organizational Conflict Inventory). I dati emersi hanno evidenziato la presenza di un'alta conflittualità (Percentile = 88, a fronte di una Media normativa = 50) e un grado di collaborazione, intergruppo e intragruppi, molto modesto (Percentile = 14, a fronte di una Media normativa = 50).

Disaggregando i dati complessivi (anzianità di servizio, qualifiche, sottogruppi omogenei per funzione, sedi di servizio, ecc.) non sono emerse variazioni statistiche significative: si ritrovano sostanzialmente le stesse rilevazioni indipendentemente dalle variabili socio-professionali utilizzate nel questionario.

Sul piano della percezione individuale del grado di burnout presente, misurato attraverso la somministrazione del M.B.I. (Maslach Burnout Inventory), i dati nel complesso evidenziano una sostanziale *tenuta* cognitiva ed emotiva del personale operativo (EE – Esaurimento Emotivo, Media = 14.9, inferiore ai dati normativi, M = 19.4). Gli stessi dati mostrano anche un grado di percezione della propria realizzazione professionale inferiore ai dati di norma nazionali (RP, Media = 30.3 a fronte di una Media = 31.2) tuttavia sostanzialmente equiparabili fra essi.

All'analisi dei dati disaggregati, tuttavia, si evidenzia uno *screening* del personale operativo che costringe ad una lettura delle dinamiche socio-professionali più articolata. A fronte di un gruppo che si ritiene maggiormente realizzato sul piano professionale (12.7% del campione), corrisponde un nucleo di personale operativo a bassa percezione del proprio ruolo (15.2% del campione); ad un gruppo che sembra non risentire degli effetti psicofisici del burnout (3.6% del campione), ne corrisponde un altro che si ritiene maggiormente esposto (15.5% del campione).

È stata proposta, inoltre, una griglia di valutazione con lo scopo di ricercare le modalità di *coping*, cioè di fronteggiamento attivo, messe in atto dal personale in determinate situazioni ad alta esposizione emotiva.

I dati, cumulati e disaggregati, indicano chiaramente il pieno ricorso, in caso di personale necessità, al "compagno di lavoro" come supporto eletto in tutte le situazioni proposte e particolarmente in alcune ad alto impatto (Media complessiva =

31.1% delle preferenze accordate, a fronte della modalità 'alcuni superiori' M = 18.0% e della modalità 'alcuni familiari' M = 17.9%).

In particolare, l'analisi dei dati disaggregati indica come le modalità di ricerca di supporto variano in funzione della problematica sottesa. In caso di "evento critico" assume notevole importanza anche la modalità "alcuni familiari" (21.7% delle scelte accordate), mentre in situazioni-problema attinenti ad aspetti tecnico-organizzativi del Soccorso Tecnico Urgente, la modalità 'alcuni superiori' viene eletta nel 29% delle preferenze.

Ipotesi di lavoro

L'attività svolta si inserisce in un contesto di ricerca quantitativa, ovvero di verifica della presenza o meno, sul piano organizzativo e funzionale locale, di variabili psicosociali già note in letteratura.

Al momento i punti critici emersi, qui sommariamente descritti, sono stati portati a conoscenza della DCF – Area Coordinamento e Sviluppo, in seno alla quale sta operando un gruppo di lavoro "per la ricerca di strategie e la definizione di metodologie di prevenzione dello stress derivante da *evento critico*": ciò testimonia l'attenzione posta, anche nel nostro Paese, alle dinamiche sociopsicologiche che si sviluppano in ambito professionale.

Da un punto di vista più specificatamente qualitativo, resta da comprendere il significato da attribuire ai dati emersi in sede di ricerca. Qui di seguito possono essere solo sommariamente espresse alcune ipotesi, che, se condivise nelle finalità e modalità operative, potranno prevedere una specifica attività con l'apporto di un gruppo di lavoro e discussione mirato.

È possibile ipotizzare che l'alta conflittualità emersa sia funzionale e non disfunzionale, rispetto alla complessità ed alle necessità tecniche di un'organizzazione, come quella dei Vigili del Fuoco, volta al Soccorso Tecnico Urgente e alle macro emergenze?

È possibile, in altri termini, che la risposta individuale degli operatori, automatica e difensiva, al "carico psichico dell'attesa dell'intervento" sia costituita da un innalzamento dell'attivazione psicofisica (arousal) che si concretizza, – *anche* –, nella conflittualità manifesta?

È possibile che il basso grado di collaborazione rilevato rifletta, – *anche* –, una diversa percezione dell'identità professionale del vigile del fuoco, che pur abituato ad un forte lavoro di gruppo, continua a mantenere, negli interventi di soccorso effettuati, una altrettanto ed addirittura maggiore identità individuale?

L'alta attribuzione delle scelte effettuate sulla modalità "colleghi di lavoro" sostiene coerentemente l'ipotesi della *peer counseling*, il sostegno fra pari, come prima modalità di ricorso per fronteggiare lo stress psic lavorativo, tanto da giustificare l'introduzione di specifici momenti formativi per i vigili del fuoco?

Vista l'importanza attribuita alle due ultime modalità di ricorso al supporto sociale rilevate nel questionario, "alcuni familiari" ed "alcuni superiori", sottolineandone la valenza di mediatori dello stress professionale, quali implicazioni sociali ed operative possono sottendere? Nel caso di "alcuni familiari", quali interventi sono ipotizzabili *per* essi o addirittura *su* essi in quanto agenti di prevenzione del danno da esposizione da "evento critico", e soggetti essi stessi all'esposizione vicaria? Quali interventi sono ipotizzabili nel caso di "alcuni superiori", in quanto agenti aggreganti e di identificazione professionale, e possibili mediatori di conflitti in ambito lavorativo?

Al momento, rimangono percorsi di studio tutti da approfondire.

** Psicologo e Vigile del Fuoco. Collabora con l'area MLFS - Medicina del Lavoro e Formazione Sanitaria- del Dipartimento dei Vigili del Fuoco, del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile*

I risultati di questa ricerca, alla quale partecipano a vario titolo alcuni collaboratori di StudioZuliani, saranno resi noti nei prossimi mesi, sia attraverso le pagine di questa rivista, sia nel sito www.studiozuliani.net.

UNA VISITA AL MUSEO IN COMPAGNIA DELLA PSICOLOGIA AMBIENTALE

DI LUCIA DE ANTONI *

Alcune considerazioni su come promuovere la finalità educativa del museo attraverso un'adeguata progettazione ed organizzazione degli spazi.

Che immagine abbiamo di un museo? Qualcuno potrebbe pensare ad un luogo visitato da bambino, con grandi animali imbalsamati e impolverati. Qualcun altro potrebbe pensare ad un edificio maestoso, con grandi colonnati che incutono soggezione. Qualcun altro ancora potrebbe pensare ad un museo storico locale dove sono raccolti vari tipi di manufatti. Qualcuno invece, con un maggior gusto estetico, potrebbe ripensare ad una galleria d'arte, dove molti lavori sono comprensibili, altri un po' meno.

Un museo può essere tutte queste cose, ma il suo obiettivo principale è senz'altro quello educativo.

Il museo costituisce una forma di insegnamento informale e, sebbene sia simile in molte cose alle istituzioni formali di insegnamento, ne differisce per altri aspetti.

Di solito in un contesto educativo formale, come la scuola, gli stimoli sono solitamente verbali, mentre in un contesto informale come quello del museo gli stimoli sono più visivi, e il tempo di esposizione a questi stimoli di solito è breve. Se si pensa all'aula di una scuola, ci immaginiamo lavagne e assenza di suoni estranei. Nel contesto di un museo, invece, gli stimoli sono di vario tipo, competono fra di loro e molte volte distraggono l'attenzione dal singolo messaggio educativo.

In un ambiente educativo informale, inoltre, il comportamento del visitatore è meno

prevedibile rispetto all'utente di un servizio educativo formale, e i contatti sociali sono molto importanti. In un museo il visitatore non viene rimproverato se non legge una determinata insegna, e le conseguenze della visita non possono essere altro che il piacere di avere acquisito o aver visto cose nuove e di essere potuto stare in compagnia di amici o familiari.

Come può la psicologia ambientale intervenire in un ambiente come quello del museo?

L'attenzione da parte degli esperti di questo settore si è concentrata prima di tutto sull'impatto che l'ambiente fisico ha sul comportamento dei visitatori, per poi giungere a chiedersi quali variabili ambientali possono promuovere e facilitare la finalità educativa di un museo.

Si sono perciò interessati di quelle particolari aree che rivestono un ruolo di primaria importanza all'interno del museo, come l'entrata, i corridoi, gli allestimenti delle varie esibizioni, le zone in cui potersi riposare e rifocillare, le aree destinate alla vendita di souvenir.

Il design dell'entrata e dei corridoi riveste un'importanza fondamentale, specialmente per quei visitatori che frequentano per la prima volta un determinato museo. Tutti i visitatori hanno bisogno di ricevere all'entrata informazioni chiare su cosa

possono fare, su quali possibilità di scelta hanno, sulla disposizione dei vari allestimenti, su dove si trova il bar, il ristorante o il negozio di souvenirs. Di solito queste informazioni sono garantite da una guida, da un sistema segnaletico, o dal personale del museo.

Anche il riuscire ad orientarsi all'inizio della visita costituisce un punto essenziale. Le guide, le mappe, la segnaletica e le informazioni ricevute dallo staff del museo sono tutti strumenti in grado di diminuire la possibile confusione iniziale.

Una guida può far sì che il visitatore abbia più tempo a disposizione per poter vedere le mostre che gli interessano, e questo aumenta notevolmente il grado di soddisfazione che ne deriva. Il visitatore si sente più sicuro se ha a disposizione più punti di riferimento chiari e precisi, anche se di diversa natura.

Per quanto riguarda l'organizzazione e la disposizione dei vari allestimenti, catturare l'attenzione del visitatore è senza dubbio il primo passo da compiere in un processo di comunicazione del messaggio educativo. un obiettivo raggiungibile attraverso due fattori, apparentemente ovvi: la particolarità dell'oggetto esibito e il flusso del "traffico" nell'ambiente.

Che cosa può far sì che un oggetto sia notato con più facilità? Il fatto che esso sia isolato e non sia circondato da altri stimoli, per esempio. Anche gli oggetti che per caratteristiche cromatiche si mescolano con la parete di sfondo rischiano di essere ignorati, perché perdono le loro caratteristiche attrattive.

La presenza di suoni e profumi, la possibilità di toccare alcuni oggetti, il livello di illuminazione generale, l'installazione di fari orientabili e il contrasto luminoso sono altri importanti elementi che aumentano la visibilità di un oggetto. Anche l'altezza della collocazione può influire, infatti se un oggetto si trova a più di 2 metri spesso non verrà visto, perché le persone non tendono a rivolgere lo sguardo verso l'alto. Così pure la targa descrittiva non verrà guardata e letta se

posta troppo lontano dall'oggetto a cui si riferisce.

L'attenzione del visitatore può essere disturbata infine dal flusso delle persone in quell'ambiente. Ma quali fattori influenzano il flusso in un ambiente come quello di un museo? Per esempio la grandezza o la particolarità di un determinato oggetto, che può attrarre i visitatori fin dal momento del loro ingresso. È necessario considerare, inoltre, che le persone in una sala di esposizione tendono a muoversi lungo la parete destra e tendono ad uscire attraverso la prima porta aperta. Se questa porta venisse chiusa, i visitatori sarebbero costretti ad uscire dalla stessa porta da cui sono entrati, prestando così attenzione a molti più oggetti.

Un altro aspetto riguarda il "come" gli oggetti vengono disposti nello spazio. Disporre gli oggetti creando delle "isole" all'interno dello stesso ambiente, dà origine ad una circolazione dei visitatori caotica, che non permette di dare la stessa attenzione a tutti gli oggetti. Se invece viene determinato un percorso chiaro, tutti gli oggetti riceveranno la stessa attenzione.

Per quanto riguarda il "come" motivare il visitatore, l'attenzione dei ricercatori si è focalizzata principalmente su tre aspetti. Prima di tutto ridurre lo sforzo sia fisico che mentale necessario per ottenere le varie informazioni, in modo tale che il soggetto possa dedicare maggiori risorse alle esposizioni. Poiché lo sforzo mentale maggiore viene richiesto per interpretare le varie insegne, si dovrà prestare particolare cura a non inserire testi particolarmente lunghi, ad utilizzare "punti elenco", schemi o grafici piuttosto che un unico paragrafo di testo, a posizionare le targhe vicino all'oggetto a cui si riferiscono, ad utilizzare un colore di sfondo contrastante che agevoli la lettura.

Un secondo aspetto riguarda la possibilità di stimolare l'interesse del visitatore, cosa che lo renderebbe più desideroso di leggere e

riflettere su ciò che vede, e gli permetterebbe di ricaricare le sue energie attentive. Le insegne e le targhe, per esempio, dovrebbero provocare delle domande piuttosto che raccontare dei fatti, utilizzando uno stile familiare, informale, indirizzandosi direttamente al visitatore, stimolandolo a rivivere l'atmosfera di una particolare epoca o di un particolare luogo. Per ultimo, ma non per questo meno importante, bisogna considerare l'eventuale presenza di fattori che possono distrarre dallo scopo generale della visita, come il rumore proveniente dall'esterno, la competizione fra più oggetti della stessa mostra, la mancanza di opportune indicazioni in grado di facilitare l'orientamento o la decisione su cosa si potrebbe andare a vedere successivamente.

I ricercatori hanno rilevato che l'attenzione del visitatore di un museo decade rapidamente dopo 30-45 minuti, e il primo segnale di questo cedimento si concretizza, per esempio, in un lento procedere da una sala all'altra, fermandosi solo occasionalmente per guardare qualcosa, ma in maniera molto selettiva.

Dal momento che una pausa durante la visita può rinnovare le energie del visitatore, è utile predisporre delle zone dove le persone possano riposare, mangiare qualcosa e magari acquistare dei souvenir. Non è ancora chiaro, comunque, come questo ultimo aspetto influenzi il grado di soddisfazione o la motivazione della visita. L'ambiente e l'allestimento degli spazi dovrebbe essere quindi progettato in modo tale da minimizzare lo sforzo mentale, quando possibile, e stimolare l'interesse, anche utilizzando i consigli appena delineati.

L'articolo non pretende certo di esaurire la letteratura e le ricerche sull'argomento, ma ha voluto proporre alcuni spunti di riflessione su caratteristiche tipiche soprattutto degli spazi pubblici, le quali, comunque, trovano applicazione anche in un ambiente come il museo, dove le componenti sociali ed educative si intrecciano e si influenzano reciprocamente.

** Psicologa esperta in psicologia ambientale e dell'emergenza.*

LA PERCEZIONE DEL RISCHIO: DISABILI MOTORI E VIGILI DEL FUOCO A CONFRONTO

di LAURA GRATTIERI *

L'obiettivo della ricerca presentata è stato quello di indagare la percezione del rischio in persone con disabilità motoria attraverso un confronto con i loro possibili soccorritori, i Vigili del Fuoco.

Secondo un'indagine effettuata a livello europeo circa il 20% della popolazione totale è composta da persone a mobilità ridotta, e nonostante si sia assistito negli ultimi anni ad un'accresciuta sensibilità generale per i temi che riguardano la sicurezza e la gestione delle situazioni d'emergenza, troppo poco è stato fatto per quella categoria di persone che davanti ai rischi è impossibilitata a "fuggire a gambe levate". Per questo motivo abbiamo deciso di

coinvolgere in prima persona i diretti interessati e, attraverso dei colloqui di ricerca, indagare il loro vissuto in merito alla percezione del rischio, alle condizioni di sicurezza-pericolo (sperimentate a casa, al lavoro, nei luoghi pubblici, sui mezzi di trasporto) e alla figura del soccorritore. Alla ricerca hanno preso parte 25 utenti della UILDM Sezione di Padova (Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare). È stata effettuata un'analisi tematica dei

contenuti dei colloqui, sono stati calcolati i totali delle risposte per categoria e infine i dati sono stati descritti in base alle frequenze delle risposte. Sulla base dei risultati ottenuti è stato possibile creare un questionario di ricerca per i Vigili del Fuoco del Comando di Pordenone, ai quali è stato chiesto di immedesimarsi nei panni di una persona disabile e di mettere in ordine di importanza le risposte da loro date. Per confrontare i dati ottenuti abbiamo calcolato gli indici di correlazione di Pearson nelle varie aree.

Dal confronto è emerso che i due gruppi risultano avere la stessa percezione soltanto in due aree su undici, ossia per quanto riguarda i rischi maggiormente percepiti e le condizioni di sicurezza al lavoro. Questo dato si potrebbe ricollegare alla specifica formazione che i soccorritori dimostrano avere nelle due aree considerate e alla particolare sensibilizzazione che risulta esserci in questi settori (es. legislazione sicurezza nei luoghi di lavoro).

Per quanto riguarda le altre aree, attraverso l'analisi delle correlazioni è stato possibile isolare item specifici, in cui la percezione dei due gruppi a confronto risultava essere particolarmente differente.

Riportiamo gli item più significativi e le interpretazioni date a riguardo.

1. La possibilità di **danni fisici** è vissuto dai soccorritori come un evento ordinario, una problematica a cui sono esposti abitualmente mentre per i disabili, che già presentano un danno biologico correlato alla motricità, si tratta di una ferita che viene vissuta come "trauma su trauma": un danno enorme per una persona che è già ferita fisicamente (aggrava inoltre la ferita narcisistica causata dal danno biologico-esistenziale). Inoltre non va dimenticato che a livello assicurativo un disabile ha un risarcimento inferiore rispetto a un normodotato in caso di danni fisici.
2. Il costrutto "**essere seduto - essere sdraiato**" viene vissuto dalla persona disabile nei termini: "autonomia (essere seduto) - morte (essere sdraiato)". Cosa che, da quanto emerso dalla ricerca, i soccorritori non risultano conoscere. Va sottolineato che, anche per quanto riguarda le modalità di soccorso, un disabile se seduto è in grado di collaborare con il soccorritore, mentre se sdraiato vive una condizione di impotenza assoluta.
3. Il **telefono cellulare** è un altro item che risulta avere una diversa considerazione nei due gruppi. Per i soccorritori il telefono cellulare è semplicemente un oggetto che ha poco a che fare con le condizioni di pericolo-sicurezza, mentre per i disabili risulta essere uno strumento di comunicazione fondamentale per la loro sicurezza percepita.
4. I **bagni pubblici** e i **luoghi affollati** a differenza di quello che pensano i soccorritori risultano essere degli ambienti che non permettono al disabile di utilizzare al massimo le proprie abilità e risorse e per questo motivo vengono vissuti dal disabile come luoghi potenzialmente ansiogeni.
5. Il fatto di trovarsi **lontano dalle uscite di sicurezza** o ai **piani alti** inoltre, anche se percepiti come condizioni normali dai soccorritori, per i disabili risultano essere delle collocazioni spaziali non psicologicamente corrette in quanto vissute come spazi non rassicuranti, in cui non si sentono protetti e al sicuro.
6. Per quanto riguarda i mezzi di trasporto è utile sottolineare l'esigenza della persona disabile ad **essere ben legato**, questo fattore non risulta avere un'importanza secondaria, come pensano i soccorritori, in quanto si ricollega alla possibilità di danni fisici (vedi punto1).
7. Infine per quanto riguarda la figura del **soccorritore**, i due gruppi dimostrano avere una percezione diversa: i soccorritori in quanto depositari della

sicurezza ritengono utile gestire la situazione utilizzando le manovre di sicurezza e le loro linee guida, mentre i disabili mostrano di voler essere protagonisti attivi nella gestione dell'emergenza.

Dall'analisi effettuata su questo particolare campione di soggetti (potenziali vittime-soccorritori) appare chiaro che una specifica formazione reciproca potrebbe agevolare notevolmente sia i disabili, sia i soccorritori che si trovano ad intervenire in situazioni d'emergenza.

Per ciò che concerne i soccorritori, una conoscenza più approfondita, sia delle diverse tipologie di disabilità, che delle esigenze specifiche dell'"utenza debole", potrebbe risultare agevolante per il buon esito del loro lavoro.

Per i disabili avere la possibilità di conoscere da vicino le modalità di soccorso, l'effettuazione di esercitazioni pratiche in persona e il confronto diretto con i loro possibili soccorritori, potrebbe permettere loro di vivere come meno ansiogena la vita d'ogni giorno.

La persona disabile proprio in quanto persona, è portatrice di bisogni comuni a tutta l'umanità e come per ogni essere umano il progetto di vita è teso alla piena realizzazione delle proprie potenzialità. Per ottenere questo la persona è spinta al soddisfacimento graduale dei propri bisogni. A. H. Maslow nella "Teoria della Motivazione umana" classifica il bisogno di sicurezza, insieme ai bisogni fisiologici, tra i bisogni primari di un individuo. Secondo questa teoria un individuo per potersi pienamente realizzare ha innanzitutto necessità di soddisfare i bisogni che stanno alla base della scala gerarchica. Appare evidente che la persona con ridotta mobilità ha una difficoltà in più nel raggiungere il proprio progetto di vita se non è messa nelle condizioni di sicurezza tali da potersi pienamente realizzare.

L'analisi, l'identificazione e il monitoraggio dei rischi rappresenta una nuova forma di sorveglianza: quella della "diagnosi anticipata sistematica". L'obiettivo non è quello di affrontare una singola situazione di pericolo concreta, ma di prevedere tutte le possibili forme d'irruzione del pericolo. Attraverso l'"impegno radicale", ossia passando all'azione e contrastando le fonti di pericolo di cui abbiamo conoscenza, possiamo e dobbiamo mobilitarci per ridurre l'impatto dei possibili rischi, per evitarli e fare in modo di sentirci più sicuri nel mondo.

Nelle società tardo moderne non curarsi dei rischi è da considerarsi un segno dell'incapacità dell'individuo di prendersi cura di sé, una forma di irrazionalità o semplicemente una mancanza di abilità. I comportamenti finalizzati alla prevenzione dei rischi appaiono, al contrario, come iniziative morali, tentativi di raggiungere l'autocontrollo, la conoscenza e la valorizzazione di sé. E poiché il progetto di costruire il proprio sé è destinato a non concludersi mai, bensì a proseguire per la durata intera della vita, allo stesso modo neppure la tecnologia del sé, che consiste nell'evitare i rischi, giunge mai ad un fine.

** Laureata in psicologia*

Una relazione più ampia su questa ricerca è pubblicata nel sito www.studiozuliani.net

INTERSEZIONI

“Abitare essere e benessere”

di Giacomo Rizzi

LED Edizioni, 1999 (140 pp. 11,50 euro)

L'architettura e la psicologia possono collaborare affinché una persona si possa sentire realizzata, tranquilla, protagonista e propositiva all'interno della sua casa. La casa è infatti uno spazio che ci individua, un luogo attraverso cui ci diamo dei confini e attraverso cui ci definiamo. Rappresenta un'immagine, un riflesso della nostra personalità, oltre che un luogo di memorie e uno spazio da gestire.

L'abitazione non può essere solo un concentrato di funzionalità e tecnologia. Deve garantire a chi la abita benessere e serenità. Non esistono, infatti solo bisogni fisici e fisiologici, ma anche sentimenti, emozioni che devono essere riconosciuti, apprezzati e ricordati. Solo una casa psicologicamente corretta può “adattarsi” realmente alla persona che la abita, assicurandola, proteggendola permettendole di esprimersi e di crescere.

Giacomo Rizzi, docente di Architettura degli interni e Metaprogetto presso la Facoltà del Design del Politecnico di Milano, da anni affronta e approfondisce il tema dell'interiorità dello spazio domestico proponendo concept di nuovi moduli abitativi e oggetti di design che favoriscono comportamenti maggiormente comunicativi e socializzanti. In questo libro affronta il rapporto tra abitazione ed emozione, tra casa e stato d'animo, in una chiave profonda e contemporaneamente semplice, avvalendosi anche dei contributi di alcuni suoi collaboratori e di docenti ed esperti di psicologia.

“Chi ha paura della paura”

Di Christophe André

Corbaccio, 2005 (342 pp, 16,60 euro)

Troppo spesso la paura è identificata come un aspetto negativo della vita umana. Il lavoro di André riporta questa emozione nell'ambito che le compete. Come scriveva Jean-Paul Sartre “tutti gli uomini hanno paura. Tutti. Chi non ha paura non è normale”. Ecco allora la paura come segnale di allarme verso i pericoli. Un segnale importante che non deve travolgerci, ma del quale non dobbiamo vergognarci, perché nessuno sceglie di avere paura.

“Assistite Technology”

Tecnologia di supporto per una vita indipendente

Di Annalisa Morini e Fiorenza Scotti (a cura di)

Maggioli Editore, 2005 (270 pp, 28,00 euro)

Si tratta di una pubblicazione dedicata agli ausili e alle tecnologie per promuovere l'autonomia delle persone disabili. L'interdisciplinarietà di questo lavoro testimonia dell'importanza di progettare ogni intervento, anche nel campo della sicurezza e dell'ambiente, con una specifica attenzione alle garanzie di libertà e di autonomia per chiunque e in qualsiasi situazione si trovi a vivere.

Particolare interesse, per le finalità della nostra rivista, riveste il capitolo, curato da Stefano Zanut, sugli ausili e sulla gestione dell'emergenza in presenza di persone disabili.