

Sommario:

Editoriale

pag. 1

Centro di Crisi
dell'aeroporto Caselle di
Torino: un'occasione
olimpica

pag. 2

Incidente: non solo fattore
umano

pag. 3

Percezione della sicurezza
negli addetti al trasporto
industriale di sostanze
pericolose: uno studio
introduttivo

pag. 7

Pronto Soccorso: proposte
organizzative da parte della
psicologia ambientale

pag. 10

Novità dal sito

pag. 11

Intersezioni

pag. 12

EDITORIALE

Questo terzo numero della rivista si apre con la descrizione del lavoro svolto per l'organizzazione del Centro di Crisi dell'aeroporto Caselle di Torino, in vista della Olimpiadi invernali, e si chiude con la recensione del "Manuale di psicologia dell'emergenza" edito da Maggioli.

Si tratta di due aspetti strettamente collegati in quanto il primo rappresenta una diretta realizzazione dei principi presentati nel volume. Si costruisce così quel ponte ideale tra teoria e realizzazione pratica che costituisce uno dei punti ispiratori di questa rivista.

In questo numero, inoltre, vengono affrontati due temi di stretta attualità. Il primo è legato al tema degli incidenti e della loro analisi secondo un modello sistemico al fine comprendere i fattori umani, tecnologici, organizzativi che concorrono al verificarsi di un incidente. Il secondo riguarda la percezione del senso di sicurezza negli addetti al trasporto industriale di sostanze pericolose. Quali sono i fattori che concorrono al sorgere di questa percezione? La loro identificazione consente di sviluppare adeguate attività di prevenzione e formazione alla sicurezza.

Questa attenzione alla percezione del rischio ci ha spinti a programmare per il prossimo numero una lunga parte monografica su questo tema che, dopo una breve rassegna teorica, illustri i risultati di tre ricerche sul campo.

L'analisi della psicologia ambientale si sofferma sulle caratteristiche del Pronto Soccorso e su come alcune scelte di carattere ambientale, e comunicativo, possano favorire la diminuzione dello stress e dell'ansia di coloro che sono costretti a lunghe attese nei suoi locali.

Per concludere vi presentiamo brevemente tutte le novità presenti nel sito StudioZuliani.net, strumento di approfondimento scientifico dei temi affrontati nei vari numeri della rivista.

Antonio Zuliani

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, Paola
Cereda, Roberto De Filippo,
Elisa Massarelli.

CENTRO DI CRISI DELL'AEROPORTO CASELLE DI TORINO: UN'OCCASIONE OLIMPICA

di ANTONIO ZULIANI*

L'aeroporto Caselle di Torino, per far fronte a possibili situazioni di crisi, ha realizzato un centro informazioni e un centro accoglienza. Obiettivi, problematiche, soluzioni affrontate nello sviluppo di questi due importanti servizi.

In vista dell'evento olimpico, la Direzione dell'aeroporto Caselle di Torino ci ha chiamati a contribuire alla realizzazione di due importanti servizi per gli utenti coinvolti in una possibile situazione di crisi: un Centro Informazioni e un Centro Accoglienza. Tali servizi non hanno avuto carattere provvisorio (periodo olimpico), ma si inquadrano all'interno delle procedure e dei servizi da attivarsi stabilmente in caso di crisi nell'ambito aeroportuale.

Il Centro Informazioni, nel quadro di queste procedure, diviene il primo canale di comunicazione attraverso il quale parenti e congiunti dei passeggeri possono ottenere un contatto con l'Ente, ed ottenere informazioni "ufficiali" ed aggiornate sugli eventi in corso. Contemporaneamente diviene il principale centro di raccolta e sintesi delle informazioni fornite dai congiunti dei passeggeri, fornendo così un contributo importante alla definizione dello scenario operativo.

Il Centro Accoglienza è stato pensato come un luogo nel quale le persone coinvolte possano ritrovare una base logistica e un momento di conforto. L'aspetto fondamentale, che caratterizza il lavoro dell'operatore del Centro Accoglienza, si può riassumere nella sua capacità di essere presente a fianco del sopravvissuto o del parente di una vittima. Nei casi migliori potrà favorire il ricongiungimento tra le persone, nei casi peggiori, e purtroppo più plausibili nel caso di incidente aereo, fungerà da supporto fin tanto che i familiari abbiano notizie certe sul destino dei loro cari, non abbiano potuto raggiungerli nei luoghi di ricovero o, nella peggiore delle ipotesi non venga compiuto il riconoscimento del cadavere.

Personale

Il personale chiamato a fare parte dei due centri è volontario ed è stato selezionato sulla base di due questionari che tendevano a rilevare non tanto l'idoneità, visto che nella letteratura internazionale non c'è uno strumento condiviso per operare in tale senso, quanto sul possesso o meno di caratteristiche che avrebbero favorito, od ostacolato, questo lavoro e sull'esposizione a sofferenze significative.

Il personale del Centro Informazioni è stato individuato tra le varie società aeroportuali, e ciò per tre motivi di fondo:

- la conoscenza della realtà aeroportuale, molto utile nel lavoro di informazione;
- la presenza in aeroporto, che garantisce un tempestivo avvio dell'attività del Centro (entro un'ora dalla sua attivazione da parte delle Autorità Aeroportuali);
- la maggior facilità, in situazione critiche, di raggiungere la sala adibita a Centro anche in considerazione dell'accreditamento di tale personale presso le autorità aeroportuali e di pubblica sicurezza.

Il personale del Centro di Accoglienza è stato individuato con il diretto coinvolgimento delle tre maggiori Associazioni di volontariato operanti nel territorio: Croce Rossa Italiana, CISOM del Sovrano Ordine di Malta e Croce Verde Torino.

I vantaggi di tale scelta appaiono evidenti:

- si sono coinvolte tre grandi e storiche associazioni di volontariato;
- le stesse si sono impegnate a garantire autonomamente la presenza del personale necessario al funzionamento del Centro;

- si tratta di personale già esperto in soccorsi di emergenza, pur se in contesti diversi;
- la loro attivazione da parte di chi dirige il Centro di Crisi appare semplificato, in quanto saranno le associazioni stesse a coordinarsi tra loro per fornire il miglior servizio.

Da questo punto di vista, appare interessante sottolineare che le procedure concordate prevedono che le squadre che interverranno presso il Centro di Accoglienza saranno composte da personale misto delle tre associazioni, pur sotto il coordinamento di un'unica figura scelta e formata tra i dirigenti delle tre associazioni

La formazione

Il programma di formazione del personale è stato diverso per i due Centri. Per quello incaricato di fungere da interfaccia telefonica con i cittadini, l'attenzione maggiore è stata dedicata proprio al delicato compito di accogliere le sofferenze di coloro che chiamano, pur sapendo di non poter fornire loro alcuna informazione dettagliata sui fatti. Il tutto utilizzando un mezzo molto complesso e difficile come il telefono. Evidentemente, fulcro di questo intervento diviene l'ascolto, che consente di cogliere le informazioni importanti per la gestione della chiamata, non solo da "quello che dice" la persona che chiama, ma soprattutto dal "come lo dice", perché proprio in questo sta la sofferenza e l'ansia di chi chiama.

Nel caso del Centro di Accoglienza la formazione si è soffermata su temi quali: la psicologia del parente delle vittime, le reazioni di chi attende informazioni, le reazioni alla comunicazione della morte del congiunto, ecc.

In ogni caso l'attività formativa attivata è stata intesa come l'inizio di un processo di formazione continua. I momenti formativi e le esercitazioni da realizzarsi in futuro appaiono fondamentali al fine di mantenere attivo e formato un gruppo di persone che si spera entri in azione il meno possibile.

Per entrambi i Centri ci si è soffermati sui disagi e sulle sofferenze a carico degli operatori stessi, arrivando anche a suggerire le migliori strategie per farvi fronte.

Assistenza al personale volontario

Anche se non era previsto nel progetto originario, si sta organizzando una specifica attività di assistenza per i volontari che, come la letteratura conferma ampiamente, saranno sottoposti ad un significativo stress nel caso di impegno sul campo.

Per cercare di contenere la possibilità che tale stress evolva verso una situazione di disagio duraturo, fino a determinarsi una Sindrome Post Traumatica da Stress, si pensa di proporre delle attività di Debriefing per il gruppo dei volontari intervenuti.

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

INCIDENTE: NON SOLO FATTORE UMANO

di **LUCIA DE ANTONI***

Diversi fattori, umani, tecnologici, organizzativi, concorrono al verificarsi di un incidente, la cui analisi dev'essere condotta secondo un modello sistemico.

Nel corso degli anni le teorie di indagine sugli incidenti si sono sviluppate e modificate. Durante gli anni '60 e '70 la causa dell'incidente veniva analizzata principalmente sotto il profilo tecnologico. Si

cercava, infatti, di migliorare la sicurezza di quel dato impianto, o di quella data azienda, minimizzando i fallimenti tecnologici, ovvero si cercava di limitare i rischi connessi

all'utilizzo di determinati macchinari agendo sui macchinari stessi.

Negli anni '80 l'attenzione si concentrò maggiormente sulla componente umana, ritenendo il fallimento di questa la causa dell'incidente.

Solo negli anni '90 grazie all'analisi di C. Perrow su incidenti occorsi in vari ambienti e agli studi dello psicologo inglese J. Reason sull'errore umano si è potuti passare da un modello di gestione della sicurezza di tipo prettamente "tecnicistico" ad un modello di tipo "organizzativo", basato sul principio secondo cui l'uomo interagisce con tutti gli elementi del sistema in cui è inserito. Nelle organizzazioni complesse esiste, infatti, una stretta correlazione fra uomo e impianti: tramite procedure, manuali e tecnologie di controllo, l'operatore è sempre di più un supervisore della buona conduzione degli impianti. L'operatore, pertanto, non può essere considerato un'entità dotata di una così ampia volontà di agire, da essere ritenuto unico responsabile di un incidente anche di notevoli proporzioni.

Le cause degli incidenti non sono quindi rintracciabili solo in fallimenti tecnici e in fallimenti umani, ma nell'interazione di più componenti: tecnologiche, umane, organizzative, legate tra loro da una relazione indissolubile. Queste componenti sono in relazione anche con l'ambiente esterno, nel quale l'organizzazione opera.

Questa visione organizzativa sottintende considerare il processo di lavoro come costituito da diverse componenti, quali l'uomo, gli artefatti con cui interagisce mentre svolge le sue mansioni, le procedure e le modalità che regolano queste interazioni all'interno di un determinato ambiente. In un sistema organizzativo, infatti, ricoprono un ruolo non solo la componente tecnica (strumenti, attrezzature, manuali, segnali, ecc) con cui il lavoratore interagisce, e l'uomo (da solo o in squadra), ma anche le regole che stanno alla base dell'interazione tra uomo e processo lavorativo, le pratiche operative, e tutto quanto può assicurare la sicurezza o l'insicurezza all'interno del contesto. Per comprensione dei processi di

lavoro non si deve intendere una descrizione delle azioni o dei caratteri assegnati alle singole componenti. Occorre invece monitorare le interazioni del processo di lavoro, considerando che una qualsiasi variazione di una componente provocherà una modifica del processo stesso e quindi delle interazioni con le altre componenti. Il processo lavorativo è in continua e dinamica evoluzione. Un'evoluzione che deve essere controllata per garantire la sicurezza del sistema.

Secondo il modello proposto da Reason, quindi, in caso di incidente non può essere analizzata singolarmente solo la componente meccanica o quella umana.

L'analisi di un incidente secondo un modello organizzativo implica una differenziazione su tre livelli. Al primo livello si identificano i "fallimenti attivi", ossia quei fattori collegati alle persone che operano nelle situazioni di front line. I "fallimenti organizzativi" si trovano invece ad un secondo livello e comprendono i fattori legati al sistema di gestione: riguardano quindi le difese del sistema, come ad esempio la segnaletica, la tecnologia in uso, ecc.

Al terzo livello, infine, si collocano i "fallimenti inter-organizzativi" attinenti al sistema degli enti coinvolti a livello gestionale.

Ognuno di questi livelli è incapsulato nell'altro, non è mai a sé stante. I fallimenti attivi sono favoriti dai fallimenti organizzativi che, a loro volta, sono favoriti dai fallimenti inter-organizzativi. Fermare l'analisi al primo livello non permette di eliminare le condizioni di rischio. Le persone che operano in front line e che commettono errori umani non determinano direttamente l'evento dannoso, ma devono essere visti come gli eredi di eventi che si sono aggirati all'interno del sistema, spesso per molti anni. Se non vengono rimossi anche i fattori organizzativi critici (es. assenza di segnali, presenza di segnali uguali ma in contesti diversi, ambiguità dei segnali, ...) le situazioni continueranno a manifestarsi.

Secondo l'approccio organizzativo gli incidenti non si verificano solo perché sono

state violate delle norme o delle procedure, ma talvolta accadono proprio per quelle stesse norme e procedure che, in uno scenario mutato, favoriscono la generazione di errori o incidenti. È necessario, quindi, analizzare ed eventualmente rimuovere quelle condizioni all'interno del sistema che impediscono a tutte le componenti, finalizzate alla realizzazione e al funzionamento del sistema stesso, di interagire correttamente tra loro. L'errore che può condurre all'incidente deve essere considerato in una prospettiva globale, la quale consideri come la presenza di elementi tecnici, umani e organizzativi possa impedire o favorire il verificarsi di incidenti.

Sulla base del modello organizzativo si possono delineare due diversi tipi di elementi in grado di determinare un incidente. Uno di questi è denominato "errore attivo" ed è associato alle prestazioni degli operatori front line. Gli effetti di questo errore sono immediatamente percepiti e, pertanto, possono essere individuati molto facilmente. Il secondo tipo di errore è chiamato "errore latente". È il risultato di attività distanti, sia a livello spaziale che temporale, dal luogo dell'incidente. Questo errore riguarda gli aspetti legati alle attività di management, di progettazione delle tecnologie, di produzione di norme e regolamenti.

Le conseguenze degli errori latenti possono rimanere nascoste per molto tempo, e risultare evidenti solo quando si combinano con altri fattori in grado di rompere le difese del sistema. Gli errori latenti, quindi, possono evolvere da rischio a "quasi incidente" fino a un incidente vero e proprio.

Per questo motivo è necessario analizzare in maniera dinamica e continua il sistema uomo-macchina-strumento gestionale, al fine di ricercare gli inevitabili, e sempre presenti, "errori latenti".

Qualora il sistema sia interessato da eventi che si discostano da quello che è il corso normale, tali eventi non devono essere "banalmente" interpretati come il risultato di errori o di non ottemperanza alle procedure

operative, ma devono essere oggetto di un'analisi sistemica che miri ad individuare i fattori generatori ad ogni livello organizzativo. Reason distingue tre generi di cultura organizzativa: patologica, burocratica e generativa.

- La "cultura patologica" è caratterizzata dalle seguenti espressioni: «Non si vuole sapere», «Chi riferisce è sotto tiro», «La responsabilità è elusa», «Chi sbaglia viene ignorato o punito», «Le nuove idee vengono attivamente repressate».
- La "cultura burocratica" invece è caratterizzata dalle espressioni: «Si può non venire a sapere», «Si ascolta se non si può evitare», «La responsabilità è a compartimenti stagni», «Gli sbagli portano a ripari provvisori», «Le nuove idee presentano spesso dei problemi».
- La "cultura generativa" infine è caratterizzata dalle espressioni: «Si ricerca attivamente l'informazione», «Si educa a riferire», «La responsabilità è condivisa», «Gli sbagli provocano riforme attive», «Le nuove idee sono benvenute».

È facile immaginare come gestioni orientate secondo i primi due tipi di cultura producano nel sistema una maggiore suscettibilità all'insorgenza di errori o falle latenti. In realtà ogni organizzazione possiede, al suo interno, elementi che rispecchiano le filosofie di tutti e tre i tipi: ciò che cambia è la proporzione che determina i risultati e la qualità di sicurezza dell'organizzazione. Nel comportamento delle organizzazioni ad alta affidabilità prevale una cultura di tipo generativa, considerata la più adeguata per sviluppare un clima in cui efficienza ed affidabilità possano convivere ed alimentarsi a vicenda. Una cultura di questo tipo riconosce l'esistenza in profondità di numerosi fattori che incidono sul verificarsi di un incidente, e permette all'organizzazione di impegnarsi a ricercare la causa dell'incidente stesso anche in quella catena di debolezze nelle barriere difensive che si possono definire fallimenti organizzativi.

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

PERCEZIONE DELLA SICUREZZA NEGLI ADDETTI AL TRASPORTO INDUSTRIALE DI SOSTANZE PERICOLOSE: UNO STUDIO INTRODUTTIVO.

di ROBERTO DE FILIPPO *

Primi risultati di una ricerca volta ad identificare i fattori che concorrono alla percezione del 'lavorare in sicurezza' negli addetti al trasporto di sostanze pericolose, al fine di orientare al meglio le attività di prevenzione e formazione.

Per quanto gli aspetti della prevenzione degli infortuni in ambito occupazionale siano ampiamente disciplinati sia da normative italiane che comunitarie, è evidente come sia ancora necessario approfondirne molti aspetti, con specifiche attività di ricerca. In particolare, la prevenzione degli infortuni nel settore del trasporto di merci pericolose rappresenta un ambito di studio degno di massima attenzione, considerando le possibili conseguenze, non solo per il conducente implicato in un possibile incidente critico, ma anche per la comunità e l'ambiente, talvolta pesantemente coinvolti. In tale ottica, si è dato inizio ad una prima attività di ricerca, attivando un progetto sulla percezione della sicurezza nel personale addetto al trasporto, in relazione ai personali stili cognitivi, in collaborazione con la Direzione di SBG Group. L'Azienda, presente dagli anni '50 sul mercato italiano ed estero nel trasporto di prodotti petroliferi in regime ADR, condividendo l'opinione che il fattore umano costituisca l'elemento critico del complesso di variabili che attengono alla sicurezza nei luoghi di lavoro, ha promosso il presente lavoro, al fine di prevenire eventi eludibili e salvaguardare gli operatori del trasporto di merci pericolose.

Nel campo della psicologia applicata alla sicurezza, la letteratura scientifica non comprende, al momento, una specifica e dedicata strumentazione psicometrica, che possieda un'univoca capacità discriminante, in grado, cioè, di differenziare, i lavoratori ad "alta percezione del proprio senso di sicurezza, sul lavoro", da altri del medesimo settore, che per contro manifestino una

"bassa percezione del proprio senso di sicurezza, sul lavoro".

Il tema della sicurezza sui luoghi di lavoro, per quanto riguarda i comportamenti e le reazioni delle risorse umane coinvolte nei processi industriali, presenta approcci e metodi diversificati. È sembrato perciò opportuno proporre diversi strumenti psicometrici, che hanno già scientificamente dimostrato la stretta correlazione esistente fra i fattori che tali strumenti studiano e la percezione del proprio senso di sicurezza sul lavoro.

L'assunto di base, in linea con l'attuale ricerca psicoattitudinale, è che il "senso di sicurezza" nel lavoro, al pari della 'psicologia della responsabilità', sia correlato positivamente ai seguenti costrutti psicometrici:

- **Scrupolosità nel lavoro.** Fa riferimento alla capacità di autocontrollo, alla meticolosità. Tende a misurare aspetti che riguardano l'affidabilità e l'accuratezza, l'attenzione e la cura per i particolari, nonché il rispetto per l'ordine (in Mc Crae e Costa, 1989, Digman, 1990 op. cit. in Caprara, 2000);
- **Apertura all'esperienza.** Fa riferimento ad aspetti che si riferiscono ad una disposizione favorevole nei confronti delle novità, alla capacità di considerare ogni cosa da più prospettive, ad una certa disposizione al miglioramento (in Mc Crae e Costa, 1989, op. cit. in Caprara, 2000);
- **Attribuzione personale causale del comportamento.** Fa riferimento all'attribuzione di causalità degli eventi, nonché all'aspettativa di poter

personalmente controllare gli accadimenti e le conseguenze del proprio comportamento (locus interno) oppure all'aspettativa di dover affidarsi a contingenze esterne (locus esterno) (in Nigro et al, 1994);

- **Fiducia nelle proprie capacità di 'problem solver'**. Fa riferimento ad un insieme di processi cognitivi e comportamentali, tramite i quali si identificano strategie di fronteggiamento. Definisce la sicurezza nutrita nella propria capacità di risolvere problemi, sia semplici che complessi (in Neal, 1982, Sherrey, 1989, op. cit. in Mirandola et al, 1991). Un campione di addetti al servizio ha dunque compilato un questionario, tratto dalla letteratura accreditata, oltre ad una breve scheda socioanagrafica (non nominativa ai sensi del D.Lgs. 196/2003 sulla 'privacy').

Nel complesso sono stati raccolti 176 questionari validi. Nell'insieme, da un punto di vista della frequenza relativa rilevata, l'autista 'tipo' è risultato essere piuttosto giovane (il 42.0% entro i 40 anni), ha frequentato la scuola dell'obbligo (57.9% del campione), coniugato (80.6%), con figli (81.2%) e con un'anzianità di servizio, in qualità di autista, di oltre 10 anni (51.1% del campione osservato).

Rinviando ad un successivo lavoro la pubblicazione esaustiva dei risultati ottenuti, basterà ora indicare che nel sottocampione identificato da più di una deviazione dalla media dei Punti Standard totali (gruppo 'supra norma'), la varianza complessiva spiegata, ovvero la stima della correlazione fra risultati osservati nel campione e variabili utilizzate nella ricerca, si colloca con una forbice compresa tra il 30 ed il 50%, per quasi tutte le prove.

Il nucleo sotteso al presente lavoro indica come una costellazione diversificata di fattori debba concorrere a formare il costrutto psicologico di 'percezione della sicurezza', operando, quindi, in modo significativo alla riduzione del rischio obiettivo, e perché nei lavoratori possa svilupparsi una decisa identità professionale.

Indubbiamente un'adeguata formazione, sia in entrata in ruolo che in itinere, e l'esperienza maturata nel settore, costituiscono fattori discriminanti. Tuttavia, l'idea che ha guidato il lavoro considera altrettanto importanti quei fattori, di ordine individuale, che, stando alla base delle persone stesse, ne motivano e ne orientano il comportamento professionale.

In accordo con gli studi di psicologia dell'orientamento professionale, si ritiene che le variabili psicologiche agenti negli individui, sorta di intrecci di biologia, cultura ed esperienze personali, costituiscano il necessario substrato sul quale formazione ed esperienza professionale si innestano. Training al lavoro ed 'expertise', anzi, non sono sufficienti, *da soli*, a spiegare in questi lavoratori un certo passaggio evolutivo – al quale si vuol tendere in prospettiva – che dal mero eseguire correttamente le previste procedure di sicurezza, porti al costituirsi di un'autonoma capacità di pensare ed agire 'in sicurezza'.

Gli obiettivi posti, dunque, hanno permesso la verifica dell'esistenza di una buona correlazione fra variabili oggetto di studio, anche se non sono state confermate tutte le ipotesi stabilite in partenza.

In effetti la 'scrupolosità', così come è stata identificata in questo lavoro, 'l'apertura all'esperienza' e in subordine la 'fiducia nelle proprie capacità di *problem solver*' sono risultati essere in buona correlazione, nel gruppo 'supra norma', non così 'l'attribuzione personale causale del comportamento'.

È degno di nota osservare che le variazioni incrementali dei punteggi, nel gruppo 'sopra la media', siano esclusivamente a carico del sottocampione 'più giovani in servizio': ciò pare un indice significativo di come il fattore *expertise*, in sé e per sé, non costituisca un fattore pregiudiziale nella percezione del lavorare in sicurezza.

Possono dunque essere confermate le conseguenze implicite in questo lavoro, ovvero identificare fattori psicoattitudinali ed ulteriori parametri utili alla selezione dei nuovi candidati al ruolo. L'utilizzo di strumenti di valutazione della personalità, pertanto,

sembra essere discriminante, e potrebbe dimostrarsi predittivo, per le future *performances* professionali.

Tuttavia, dal punto di vista del significato che gli stessi addetti al trasporto attribuiscono personalmente al concetto di 'lavorare in sicurezza', riteniamo si debba operare un ulteriore approfondimento. Si può ritenere, infatti, che la conoscenza diretta di quanto *effettivamente* pensano debba essere l'agire in sicurezza, e soprattutto da quali variabili questa cognizione possa maggiormente dipendere, costituisca un passo in avanti utile alle attività di sensibilizzazione e

formazione, sia in ingresso che in itinere, di questa tipologia di lavoratori.

Si tratta di *costruire* globalmente il significato che i lavoratori attribuiscono realisticamente a dei concetti generali ('l'agire attivamente in sicurezza'), partendo dalla loro quotidiana attività professionale.

Ulteriori approfondimenti in questo senso sono naturalmente auspicabili.

** 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*

PRONTO SOCCORSO: PROPOSTE ORGANIZZATIVE DA PARTE DELLA PSICOLOGIA AMBIENTALE

di **LUCIA DE ANTONI*** e **ANTONIO ZULIANI****

Il Pronto Soccorso è spesso un ambiente ansiogeno e stressante: una situazione cui si può far fronte attraverso strategie ambientali e comunicative

Alcune indagini, tra cui una condotta recentemente presso l'Ospedale San Bortolo di Vicenza, hanno evidenziato come l'ambiente fisico sia un fattore determinante nel modo di vivere l'esperienza dell'attesa in Pronto Soccorso.

Attendere in Pronto Soccorso implica concentrarsi su un evento spesso carico di significati ansiogeni, e aumenta il livello di stress percepito dalla persona che, il più delle volte, si ripercuote anche sul personale.

Coloro che si trovano ad attendere in questa area devono confrontarsi con la propria ansia circa le possibili cause del malessere, il luogo dove dovrà recarsi, o quello che gli accadrà. Accanto a ciò si evidenzia la mancanza di privacy, l'affollamento, la perdita di controllo sulla propria situazione. Si determina, quindi, una situazione di passività, aggravata dalla mancanza di informazioni e dal dilatarsi dei tempi di attesa.

In considerazione del fatto che la *mission* di un Pronto Soccorso, proprio perché

fortemente impegnata nella soluzione delle situazioni più gravi, sconta l'inevitabilità di tempi di attesa, anche molto lunghi, a carico di quelle persone che non presentano situazioni di urgenza, appare necessario ricercare soluzioni organizzative di più ampio respiro.

In questa direzione si situano le strategie ambientali e quelle comunicative.

Strategie ambientali

Molto spesso lo spazio dedicato all'area di attesa appare spoglio e anonimo, sia nella scelta degli arredi che in quella dei colori. Lo spazio, invece, può essere reso caldo e accogliente, capace di rispettare, per quanto possibile, privacy e comfort e, allo stesso tempo, di diffondere sicurezza e fiducia, attenuando così l'ansia e la noia.

Arredi, colori, luci, materiali ed altri elementi di ambientazione interna devono possedere caratteristiche tattili tali da favorire l'affidamento e il contatto corporeo. Lo spazio, in questo senso, deve configurarsi come un luogo semiprivato, in grado di

mediare tra l'anonimato della realtà ospedaliera e i significati affettivi di quello domestico. Chi ha stabilito che le sedie possono essere disposte solamente in file parallele o lungo i muri?

Altri requisiti utili possono essere l'unitarietà progettuale, la continuità visiva con altri spazi adiacenti, la presenza di elementi di attrazione atti ad attenuare la monotonia dell'attesa, e permettere una percezione più realistica del trascorrere del tempo (che spesso appare soggettivamente molto più lungo di quello reale). L'attenzione ad un'illuminazione il più possibile naturale (elemento che diminuisce lo stress), la presenza di zone verdi (sia per la possibilità di vista all'esterno, sia inserite nell'area interna) sono altri aspetti sui quali pare proficuo lavorare.

Accettazione

Una seconda area appare strategica nel Pronto Soccorso: quella dell'accettazione. In questa zona avviene lo scambio reciproco di informazioni tra utente e personale. Si tratta di un momento molto delicato che incide profondamente sulla psiche dell'utente, non solo perché deve necessariamente parlare di cose personali, ma anche perché tale comunicazione determina spesso un senso di incompetenza, frustrazione e passività, incidendo in modo importante sul livello di stress. Ricordiamo che uno dei fattori che aumenta lo stress in una situazione di emergenza è proprio il fatto di viverci come passivi ed incompetenti nell'affrontare la situazione stessa.

In questo caso si può agire sulla collocazione spaziale dell'area di accettazione, progettandola in una zona facilmente individuabile ed accessibile, dove non interferisca con il flusso dei percorsi e con l'area di attesa, in modo da garantire, fin da subito, un certo livello di privacy. Proprio per queste riflessioni sono da evitarsi i sistemi di amplificazione (tipo interfono), l'altezza eccessiva del banco che lo rende inaccessibile, ecc..

Comunicazione

L'importanza della comunicazione in Pronto Soccorso è caratterizzata da due aspetti essenziali: la comunicazione tra persona ed utente, e quella presente nell'area (cartelloni, segnali, ecc.) che aiuta l'utente a comprendere alcuni aspetti del funzionamento del servizio e a raggiungere le altre aree dell'ospedale.

In questo articolo ci occuperemo dell'organizzazione grafica e strutturale dei messaggi e non dei loro contenuti. Il miglior messaggio, infatti, può perdere di ogni efficacia se affidato ad un supporto comunicativo inefficace. In particolare ci soffermeremo sui tipi di caratteri da utilizzare, sulla loro dimensione, sui colori e i contrasti.

Tipo di carattere

La scelta del carattere dipende sia da fattori fisiologici del lettore (acuità visiva del lettore e capacità dell'occhio a percepirli) che da fattori culturali e ambientali (abitudine ai segni utilizzati, gusto personale, abitudini sociali). Assai rilevante è anche il contesto (tipo di documento, modalità di lettura) e il supporto su cui è scritto. Per cartelli di segnaletica ambientale, testi da leggere sul monitor, scritte da apporre con serigrafia è preferibile usare caratteri senza grazie che risultano più leggibili anche a parità di grandezza.

Sono state identificate, inoltre, una serie di caratteristiche della forma delle lettere che possono rendere un testo più o meno leggibile. La forma e la proporzione del cosiddetto "occhio", ossia la parte interna, vuota, dei caratteri a forma chiusa, è ad esempio una caratteristica importante per la leggibilità. Un carattere tondo è più leggibile di un corsivo ed un carattere con un occhio normale è più leggibile di uno stretto o strettissimo.

Molte persone con problemi visivi possono facilmente confondere tra loro lettere chiuse e semichiusa, come e, c ed o oppure numeri come 3, 5, 6, 8 e 9 se i tratti iniziali e terminali tendono ad arricciarsi e quindi a confondere e chiudere le forme. È fondamentale che ogni singola lettera presenti delle

differenziazioni ben evidenti che la distinguono da altre lettere simili.

Dimensione dei caratteri

Che un testo di dimensioni piccole si legga con difficoltà è un fatto evidente e ben presente nell'esperienza di ciascuno. La dimensione del carattere è un fattore spesso collegato a precisi problemi tecnici ed economici e non dipende solo da scelte estetiche o redazionali. Se usare un carattere più leggibile o scegliere una combinazione di colore testo/sfondo più contrastata non implica particolari problemi tecnici, un carattere più grande comporta in genere un aumento delle dimensioni del cartello o del manifesto.

Per una valutazione della dimensione ottimale del carattere è importante considerare le caratteristiche del destinatario e le modalità di lettura previste. Nel contesto del Pronto Soccorso appare importante considerare i problemi di vista degli utenti, la loro ansia che rende più difficile la lettura di testi lunghi e/o scritti con caratteri piccoli, il fatto che i testi facilmente leggibili permettono di identificare più facilmente gli elementi chiave del messaggio.

Contrasto

Il problema del contrasto riguarda i testi a colori, anche se in questo caso sarà necessario distinguere tra contrasto di luminosità e contrasto cromatico. La luminosità è basata sul fatto che ciascun colore può avere una componente di bianco o di nero, più o meno marcata, e apparire quindi più chiaro o più scuro. Il contrasto cromatico si riferisce invece al confronto tra i colori saturi, ed è sostanzialmente indipendentemente dalla luminosità. La saturazione di un colore indica la sua purezza: più è alta e più i colori sono vividi e intensi, più è bassa e più ci si avvicina al grigio di pari luminosità.

Le persone con deficit visivo, e sono molte di più di quanto non si sia portati a pensare, accusano spesso grossi problemi nella percezione del colore o nella capacità di

cogliere le differenze di colore. Risulta meno compromessa, invece, la capacità di cogliere il contrasto di luminosità, ed è soprattutto su

questo aspetto che occorre puntare per realizzare testi leggibili al maggior numero di persone.

È necessario ricordare che contrasti di colori che possono apparire belli in campo grafico o in una fotografia, possono risultare di difficile percezione se utilizzati per scrivere un messaggio. Un esempio classico è quello di una fotografia di fiori rossi su un prato verde. Essi appaiono come una composizione di elevato e piacevole contrasto, ma un testo proposto con caratteri rossi su sfondo verde, risulterebbe di impossibile lettura per molte persone.

Altre indicazioni

Per concludere riportiamo di seguito alcune indicazioni di massima.

I caratteri, le parole, le righe di un testo non devono essere troppo accostati né troppo lontani tra loro.

La leggibilità di un testo dipende in una certa misura anche dal tipo di supporto su cui esso viene stampato. I problemi maggiori riguardano effetti di trasparenza e di riflessione, che possono provocare pesanti disturbi alla lettura.

Occorre ricordare, infine, che le immagini poste sotto il testo disturbano la lettura perché creano interferenza e riducono localmente il contrasto.

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

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

NOVITÀ SUL SITO

In queste settimane sono stati inseriti nel sito www.studiozuliani.net alcuni interessanti contributi.

Sergio Carnevale

NBCR Manuale operativo per soccorritori

Il generale Carnevale mette a disposizione la sua competenza per scrivere un manuale accessibile a tutti su di un tema molto caldo e, al contempo, ignoto a molti degli stessi operatori che lavorano in situazione di emergenza: il pericolo e le procedure da attivare nel caso si sospetti di trovarsi di fronte a un pericolo derivante da agenti **Nucleari, Radiologici, Biologici o Chimici** (NBCR), che possono provocare gravi danni alle persone ed alle cose.

Gli incidenti legati a questo tipo di sostanze, possono essere dipendenti dall'uomo (incidenti industriali, stradali, ecc.), errori umani nella manipolazione o nello stoccaggio dei materiali, oppure non dipendenti dall'uomo quando le strutture in cui le sostanze vengono prodotte o depositate subiscono lesioni per cause naturali (terremoti, alluvioni, ecc.). Ma possono anche derivare da attacchi deliberati dell'uomo come nel caso del terrorismo.

Il manuale scritto da Sergio Carnevale vuole essere un contributo di conoscenze e di indicazioni operative utili a quanti desiderino approfondire la materia.

Elisa Massarelli

Quando una donna dice no, è no

Il lavoro di Elisa Massarelli esamina, anche attraverso l'analisi di eventi strazianti, la condizione della donna negli orrori della guerra e della violenza. Le vicende della seconda guerra mondiale e della Bosnia divengono il paradigma per comprendere una violenza spesso taciuta o che difficilmente arriva all'attenzione generale che colpisce in modo particolare le donne. Si tratta di una lettura intensa e partecipata che

ci auguriamo contribuisca ad accendere le luci su quello che è un dramma nel dramma della guerra: la violenza sulle donne. Interessante lo stile espositivo e grafico scelto dall'autrice, segno di una partecipazione emozionale della stessa ai temi trattati.

Paola Cereda

Il teatro come strumento di aiuto nelle situazioni di disagio sociale

La dottoressa Cereda ci propone un'interessante esperienza condotta a Bogotà (Colombia) dove ha operato con i bambini di strada attraverso il mezzo teatrale. Il lavoro teatrale con i ragazzi di strada parte dal concetto di "gruppo", da loro vissuto come alternativa alla famiglia e come unico mezzo di sentirsi un tutto contro il resto del mondo. Il gruppo così costituito diventa gruppo di lavoro, orientato cioè ad uno scopo pratico diverso dalla sopravvivenza. L'aggressività viene investita in una direzione differente da quella violenta, e diventa la spinta energetica che permette la realizzazione di esercizi di base e di giochi di ruolo volti a sviluppare la fiducia reciproca, la capacità di sentire il proprio corpo e quello dell'altro, la possibilità di percepire e di rispettare i tempi d'attesa e gli spazi di azione. Diviene possibile inoltre lavorare sul singolo ed in particolare sulla storia personale di ciascuno che forse per la prima volta inizia a tratteggiarsi.

Ci desiderasse pubblicare dei contributi nel sito di StudioZuliani può inviarli a info@studiozuliani.net. Gli scritti saranno vagliati ed ogni autore informato sulla pubblicazione o meno del contributo inviato.

INTERSEZIONI



“Manuale di psicologia dell'emergenza”
di Antonio Zuliani
Maggioli Editore (275 pp 28 €)

Il “Manuale di psicologia dell'emergenza” edito da Maggioli Editore non solo presenta le principali teorie di riferimento della Psicologia dell'emergenza, ma offre suggerimenti operativi per le attività sul campo a favore delle vittime, finalizzate all'attenuazione delle loro sofferenze psicologiche.

Analogamente viene posta una precisa attenzione ai soccorritori con indicazioni su come affrontare questo lavoro, sia esso di natura professionale o volontaria, senza pagare prezzi emotivi troppo elevati. L'autore, Antonio Zuliani, psicologo psicoterapeuta, offre così la sua pluriennale esperienza nell'ambito del soccorso a vittime di catastrofi in Italia e all'estero, operando a fianco di tanti soccorritori.

L'ultimo capitolo del libro si sofferma sul tema estremamente delicato della comunicazione di una morte improvvisa ai familiari della vittima. Per la gestione di questo tragico momento l'autore propone il primo protocollo italiano, proteso all'accoglimento della sofferenza delle persone coinvolte, siano esse vittime o soccorritori.

“Davanti al dolore degli altri”
di Susan Sontag,
Oscar Mondadori (124 pp., 7.80 €)

Dalla metà dell'Ottocento ai nostri giorni i media, e soprattutto la fotografia, si sono intrecciati strettamente con le guerre. Il lavoro dei fotoreporter ha contribuito a formare, spesso senza che ce ne accorgessimo, la nostra opinione sugli eventi, il nostro giudizio su vittime e carnefici, su colpa e giustizia. Nel libro “Davanti al dolore degli altri”, pubblicato nel gennaio di quest'anno nella collana Oscar Mondadori, Susan Sontag illustra come e perché la fotografia ha influito sui destini dei conflitti, sulla costruzione di un senso collettivo, sulla propaganda a favore o contro la prosecuzione degli scontri negli ultimi anni. Quali conseguenze producono quelle immagini su di noi che stiamo a guardare? Ci fanno odiare la violenza o ci incitano a sostenerla e a praticarla?

Le immagini sono sempre un invito a riflettere, ad analizzare le ragioni con delle domande.

Susan Sontag è stata una delle scrittrici più note e ammirate d'America e un'acuta osservatrice della vita politica e culturale della nostra società. Il suo impegno a favore dei diritti umani l'ha portata più volte a Sarajevo.

Questo spazio è pensato per presentare opere riguardanti i temi di specifico interesse della rivista.

Per una recensione è necessario inviare copia del volume presso la redazione della rivista.
Via De Mori 17, 36100 Vicenza.