

Anno 3, n. 7
Marzo 2007
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

Panico: la lezione di Orson
Wells pag. 1

La Sala Operativa del
Comando Provinciale di
Venezia: un momento
conoscitivo della realtà
socio professionale pag. 2

Quale casa per le persone
anziane pag. 5

Intersezioni pag. 8
pag. 11

EDITORIALE

Prima di passare a vedere cosa offre questo numero della rivista, lasciatemi il piacere di ricordarvi la riedizione del "Manuale di psicologia dell'emergenza", nel quale trovano grande spazio le esperienze e le ricerche maturate in seno a Studio Zuliani e a PdE.

Non si tratta di una semplice ristampa, in quanto tutta l'opera è stata rivista e modificata in più parti. In particolare sono stati riscritti i capitoli 1 e 3, dedicati alle vittime e ai soccorritori. Pur rimanendo invariato l'impianto teorico, si è cercato di rendere la materia ancora più vicina all'esperienza italiana, dando maggiore rilevanza al come comportarsi negli eventi critici quotidiani, rispetto alle grandi emergenze. Nel terzo capitolo il soccorritore viene, per così dire, accompagnato nel divenire consapevole di cosa può fare per gli altri e per se stesso dal punto di vista pratico. Si tratta quindi di una novità rilevante, sottolineata del resto dal sottotitolo della nuova edizione: "Vittime e soccorritori: come comportarsi negli eventi critici".

Ma torniamo alla rivista. Il panico, nell'accezione comune, viene immaginato come un agire improvviso e irrazionale che si manifesta nelle situazioni di paura, e quindi abbastanza frequentemente. In realtà i fenomeni di panico sono molto più rari di quanto non si creda. Sfatiamo pertanto alcuni miti del panico, attraverso una "mitica" trasmissione: il radiodramma che Orson Welles ricavò dal libro "La guerra dei mondi" andato in onda il 30 ottobre 1938.

Il secondo contributo si concentra su una ricerca effettuata presso il Comando Provinciale dei VV.FF. di Venezia, in seguito a una riorganizzazione tecnologica e organizzativo-gestionale della Sala Operativa. I risultati forniscono indicazioni interessanti sugli effetti che determinati interventi hanno sulla percezione del benessere in ambiti lavorativi peculiari.

L'ultimo intervento sottolinea come gli ambienti della casa svolgano un ruolo fondamentale nel processo di "invecchiamento con successo". Negli ultimi tempi professionisti di vari settori dedicano sempre più energie a studiare e progettare ambienti di vita ottimali per le persone anziane. Purtroppo non si può proporre una soluzione standard, ma in ogni caso ogni progetto si deve porre l'obiettivo di contribuire allo sviluppo di un comportamento attivo nelle persone anziane, aumentandone il senso di autostima, controllo e dignità.

Buona lettura

Antonio Zuliani

PdE

Direttore responsabile

Mauro Zamberlan

Direttore scientifico

Antonio Zuliani

Redazione:

Lucia De Antoni, Roberto De
Filippo.

*Hanno collaborato a questo
numero:* Paolo Munaretto
(Dipartimento dei Vigili del
Fuoco)

PANICO: LA LEZIONE DI ORSON WELLS

DI ANTONIO ZULIANI

La famosa trasmissione radiofonica di Orson Welles ci aiuta a individuare alcuni principi di fondo del fenomeno panico, meno diffuso di quanto si è soliti pensare

Uno degli aspetti che più inquietano coloro che si occupano di sicurezza e di emergenza è la possibilità che si scateni tra la popolazione una reazione di panico. Ora la letteratura scientifica indica come tali fenomeni siano molto più rari di quanto l'immaginario e la pubblicistica non ritengano. Anzi si può affermare che la reazione di panico non giunge mai del tutto inaspettata, essendoci spesso dei segni premonitori che andrebbero letti con maggior attenzione.

Un evento emblematico

Per discutere la cosa si farà riferimento ad un esempio molto noto, un classico della storia della comunicazione. Il 30 ottobre del 1938, negli Stati Uniti, la CBS mette in onda la versione radiofonica della "Guerra dei Mondi". Orson Welles, regista e interprete, aveva acquistato i diritti dall'autore del libro, uscito a Londra nel 1898 e scritto da H.G.Wells. L'opera è considerata uno dei primi romanzi di genere fantascientifico e ha avuto alcune trasposizioni cinematografiche. Le più celebri sono quella del 1953 di Askins e quella del 2004 di Spielberg.

Insoddisfatto della semplice trasposizione radiofonica e dalla poca incisività della storia, Welles, il 29 ottobre, ha l'intuizione di costruire il dramma come una serie di notizie trasmesse durante un programma musicale con l'orchestra di Ramon Raquello. Questa soluzione fornì alla storia una sua veridicità, anche se alla fine il risultato, dal punto di vista puramente artistico, non risultò brillante. Questa scelta è determinata anche dalla considerazione dell'importanza e della credibilità che stava acquisendo negli Stati Uniti il mezzo radiofonico: solo nell'ultimo

anno erano stati venduti più di 10 milioni di apparecchi. Su questa idea lavora il commediografo Howard Koch, che vincerà l'Oscar nel 1944 per la sceneggiatura di Casablanca.

Dopo pochi minuti dall'inizio del programma (si stima da 5 a 7 minuti), su di esso si sintonizzano persone che non sanno che si tratta di un radiodramma, visto che la trasmissione si presenta come un programma musicale interrotto da notizie flash. A fornire maggiore credibilità alle notizie è il fatto che la sceneggiatura è ambientata in paesi veramente esistenti nel New Jersey, tanto che la prima astronave atterra a Graver's Mill. Le reazioni sono immediate: le persone abbandonano i loro posti di lavoro e le strade si riempiono di automobili cariche che cercano di allontanarsi dalla città; situazioni analoghe si vivono nelle stazioni ferroviarie e nelle metropolitane. In pochi minuti cessarono di funzionare i trasporti pubblici, gli ospedali, numerose stazioni di polizia e dei Vigili del fuoco. I funzionari preposti a questi servizi, al pari di un milione di newyorkesi, si erano precipitati a piedi o in automobile in direzione nord per sfuggire all'accerchiamento. Questa reazione permane nonostante dopo 40 minuti venga ripetuto per ben due volte che si tratta di una commedia: nulla sembra in grado di fermare la reazione innescata. Molti ascoltatori affermarono di non aver letteralmente sentito questi annunci a dimostrazione che la paura riduce le capacità cognitive.

Le stime sulla portata di questo evento sono state pubblicate nel 1940 da Hadley Cantril. Su una popolazione di circa sei milioni di ascoltatori, si stima che un milione e seicento

mila interpretarono la trasmissione come la descrizione autentica dell'invasione dei marziani e circa un milione e duecento mila manifestarono sintomi di timore e ansia, fino a sviluppare vere e proprie reazioni di panico. Ancora, il fatto che gli ascoltatori si siano sintonizzati in momenti diversi ha fatto in modo che si costruissero idee diverse su ciò che stava accadendo. Idee che incontrandosi e mescolandosi assunsero connotati sempre più terrorizzanti.

Commento

Eppure c'erano molti motivi che avrebbero dovuto far capire che si trattava di una finzione. Lo stesso Welles, nel corso della conferenza stampa del pomeriggio del giorno successivo, ne elencò quattro. Prima di tutto, la vicenda trasmessa era ambientata nel futuro: attraverso la testimonianza di un sopravvissuto si raccontava qualche cosa accaduto nel 1939.

Il secondo elemento era legato al fatto che la trasmissione andava in onda nell'orario del tradizionale appuntamento con il *Mercury Theatre* e la notizia era stata anticipata dai giornali. Ogni domenica sera alle 20 la sua compagnia teatrale, il *The Mercury Theatre on The Air*, metteva in scena una radiocommedia, con indici di ascolto bassissimi (non più del 4%), visto che era in concorrenza con un popolare programma musicale, che raggiungeva il 37% di share. Welles, inoltre, rilevava che per ben due volte, nel corso della trasmissione, era stato ricordato che si trattava di un adattamento del romanzo di H.G. Wells.

Infine, e questo all'autore sembrava essere l'argomentazione decisiva, da decenni Marte era sinonimo di storia fantastica all'interno della cultura americana. D'altra parte il fatto che Welles e i suoi collaboratori non volessero creare il panico con la trasmissione è testimoniato dal fatto che l'attore regista, alla fine della trasmissione, si recò a teatro per riprendere le prove del Danton e che lo sceneggiatore Koch, il giorno successivo, sentendo parlare di

"Invasione" pensò che si trattasse di un'iniziativa di Hitler in Europa e non delle conseguenze del suo lavoro.

Anche se le cause di tali credulità e delle conseguenti reazioni sono certamente correlate alle caratteristiche di personalità degli ascoltatori, appare decisivo il contesto culturale e sociale nel quale tale fenomeno è maturato.

Questa clamorosa reazione della popolazione si spiega da un lato per la forza del mezzo radiofonico, dall'altro per le preoccupazioni che si vivevano in quel periodo negli Stati Uniti: in primo luogo la possibilità di una guerra in Europa (solo un mese prima Hitler aveva invaso la Cecoslovacchia), dopo i gravi lutti e i profondi problemi sociali derivati dalla partecipazione al primo conflitto mondiale.

In secondo luogo la sensazione generalizzata di essere in pericolo, tanto da dare il via alla Commissione per le attività antiamericane, che diverrà tristemente famosa sotto la guida del senatore MacCarthy. Infine le conseguenze non ancora del tutto smaltite della crisi economica del 1929: una persistente recessione economica manteneva viva una certa inquietudine tra la popolazione. Ecco che i marziani venivano a rappresentare e a coagulare tutte queste paure. La trasmissione, quindi, fu la goccia che fece traboccare il vaso. Ha pesato anche la sensazione di essere assolutamente impotenti di fronte all'evento, accentuata forse dal fatto che il radiodramma si concludesse con la morte dei marziani, tra l'altro antropofagi, a causa di alcuni batteri terrestri e non per l'azione dell'uomo.

Parafrasando March Bloch possiamo dire che appare evidente come questa reazione collettiva nasca da idee e rappresentazioni mentali che preesistevano. Il collegamento tra la trasmissione di Welles e la reazione popolare è solo apparentemente casuale o, meglio, possiamo considerare del tutto fortuita la scelta della commedia da rappresentare. Il fatto è che essa ha fatto

scattare un lavoro di immaginazione che era già silenziosamente preparato. Questo esempio rileva come la paura e le reazioni di panico nascono spesso da situazioni pregresse, nelle quali gli individui sperimentano una condizione di incertezza o di ansia.

Da ciò deriva un'importante indicazione riguardo alla prevenzione del panico: quando si creano situazioni di preoccupazione diffusa o di attesa di un evento negativo, si possono scatenare facilmente reazioni molto violente. Ciò non significa nascondere la portata dei pericoli o, peggio, contribuire alla loro negazione. Significa fornire alle persone un'informazione che favorisca un'adeguata reazione, prevenendo le reazioni e non cercando di guidarle a posteriori.

Visto il fattore più generale che può contribuire alla determinazione di una situazione di panico, si possono prendere in esame altri tre elementi importanti contenuti in questa vicenda e verso i quali è possibile predisporre delle attività di controllo o di moderazione: percezione dell'inutilità di qualsiasi reazione, presenza di un innesco precipitante, mancanza di un punto di riferimento chiaro. Si tratta di aspetti fondamentali perché possono essere controllati dai soccorritori, se il controllo della situazione emotiva generale del gruppo sfugge alle competenze professionali di chi interviene.

Alcuni dati teorici

Nelle situazioni che potrebbero comportare la scatenarsi di reazioni di panico, la ricerca scientifica ha identificato alcuni aspetti di un certo interesse nei comportamenti delle persone:

1. Le persone non si lasciano facilmente prendere dal panico.
2. Le persone sono spesso altruistiche e tale tendenza aumenta verso le persone conosciute.
3. La maggior parte delle persone cercheranno di uscire per l'accesso dal

quale sono entrate. I segnali di sicurezza, pertanto, non dovrebbero contraddire questa tendenza, anche perché le persone non desiderano utilizzare un'uscita di cui non hanno esperienza e che, in quanto tale, contiene elementi di ansia.

4. Se necessario le persone attraversano i muri di fumo, se ritengono che ciò li farà sopravvivere.
5. Le persone agiscono in modo inerziale, nel senso che non gradiscono arrestarsi quando hanno iniziato a muoversi o a fare una determinata cosa all'interno di una situazione di emergenza.

Queste indicazioni sottolineano l'importanza di utilizzare sistemi di segnalazione che favoriscano da subito le azioni e le direzioni più adeguate. Da questo punto di vista Norman Groner (citato da Winerman) indica:

1. Gli allarmi vocali, rispetto alla segnalazioni acustiche e ai cartelli, hanno il vantaggio di poter contenere indicazioni più precise sia su quanto sta avvenendo, sia sulle misure da mettere in atto. Ad esempio, se vi è un principio di incendio in un'ala di un edificio, potrebbe essere adeguato indicare la cosa e far muovere le persone all'interno dell'intero complesso coerentemente a quanto sta specificatamente avvenendo.
2. È utile predisporre l'apertura automatica delle porte di emergenza che mostra di per sé quali varchi utilizzare per uscire.
3. È fondamentale fornire un orientamento completo della struttura. È importante che un nuovo dipendente o un nuovo inquilino abbia la possibilità di conoscere l'intera organizzazione spaziale dell'edificio nel quale si trova a lavorare o a vivere.

LA SALA OPERATIVA DEL COMANDO PROVINCIALE DI VENEZIA: UN MOMENTO CONOSCITIVO DELLA REALTÀ SOCIO-PROFESSIONALE

di Roberto DE FILIPPO, Paolo MUNERETTO (**)

In seguito alla riorganizzazione tecnologica e organizzativo-gestionale della Sala Operativa del Comando Provinciale dei VV.FF. di Venezia, è stata condotta una ricerca volta a conoscerne gli effetti sulla percezione del benessere in ambito lavorativo.

Nel lontano 1995 per i Vigili del Fuoco il termine "Sala Operativa" era praticamente sconosciuto e il centralino era il locale nel quale facevano servizio alcuni vigili, di solito i più giovani, 'gli ultimi arrivati', il cui compito consisteva nel rispondere alle richieste di soccorso, nello smistare verso i vari uffici le telefonate ordinarie in entrata e nel rispondere via radio a tutte le sedi operative sparse in provincia. Presso il Comando di Venezia nacque l'idea di cambiare questa organizzazione del lavoro, dando così vita ad un progetto che si poneva come obiettivo la realizzazione di una vera struttura, dedicata esclusivamente alla gestione del soccorso su tutta la provincia.

Il progetto ha previsto la creazione di un nutrito gruppo di studio, con il compito di analizzare quali fossero le modifiche da apportare sia a livello tecnologico che organizzativo-gestionale, per raggiungere gli obiettivi prefissati.

Trasmettere al personale la visione unitaria del progetto, le sue implicazioni operative e le prospettive future ha richiesto un grande lavoro. Sin dall'inizio il personale, fino a quel momento inserito nel servizio di centralino, ha manifestato una forte resistenza al cambiamento. Cosa più che comprensibile, giacché il lavoro al centralino era unanimemente considerato come un'attività poco operativa, per così dire poco "pompieristica", un luogo dove nessuno prestava volentieri servizio.

Nell'ottica della riorganizzazione del servizio, notevoli sono stati gli sforzi economici del Comando per dotare la futura "Sala Operativa" di apparecchiature tecnologiche all'avanguardia, in grado di far operare il

personale al meglio. Si è anche investito molto in termini di risorse umane per la

formazione del personale, finalizzandola sia alla conoscenza delle apparecchiature e del lavoro in Sala Operativa, sia all'acquisizione di capacità relazionali che permettessero un più efficace rapporto con l'utenza.

Nel complesso ogni operatore ha partecipato, nel complesso, a circa 2-3 mesi di corsi di formazione, impegnandosi ad approfondire materie quali gestione degli interventi con sostanze pericolose, lingua inglese, informatica, polizia giudiziaria, prevenzione incendi, trasporto di sostanze pericolose (ADR), tecniche di comunicazione in emergenza, gestione dello stress, conoscenza delle competenze degli altri enti legati alla gestione del soccorso, raggiungendo nel tempo un elevato grado di preparazione tecnica e relazionale.

Al contempo e parallelamente, si è reso necessario creare un servizio di centralino ordinario con personale amministrativo dedicato, riorganizzando alcuni servizi affinché non appesantissero inutilmente il lavoro degli operatori di Sala Operativa. Con l'avvio, nel 2004, di un progetto di ristrutturazione delle Sale Operative dei Comandi Provinciali, sostenuto dal Ministero dell'Interno, il Comando di Venezia ha fatto così da naturale test, essendo stata la prima sala operativa realizzata sull'intero territorio nazionale.

I nuovi locali hanno permesso, grazie anche alle loro rinnovate dimensioni, la realizzazione di ambienti di lavoro più gradevoli e confortevoli, offrendo così alle apparecchiature tecnologiche di avanzata

concezione previste nel progetto, una 'location' all'avanguardia.

L'introduzione di apparecchiature nuove ed evolute ha richiesto agli operatori coinvolti nel progetto un coerente impegno per una formazione continua. Anche la consapevolezza di una crescente attenzione da parte dei cittadini e in generale dei mass media, nel richiedere all'Amministrazione pubblica servizi sempre più adeguati, e in modo specifico a quegli Enti volti al soccorso pubblico, come appunto i Vigili del Fuoco, è stata di stimolo all'acquisizione di innovativi standard professionali.

Con queste premesse e a distanza di più di dieci anni dall'avvio del progetto, si è ritenuto di valutare l'efficacia del lavoro svolto, attraverso una ricerca strutturata e indirizzata ai Capi Squadra, cioè ai coordinatori responsabili delle squadre di intervento, primi fruitori del servizio di sala operativa. L'idea iniziale, promossa dal responsabile di area di S.O. e sostenuta dalla Dirigenza, è stata condivisa con l'Ufficio Sicurezza, che ha promosso un progetto di ricerca dedicato. In effetti, il tema dell'impatto delle nuove tecnologie sul personale tecnico che ne usufruisce, è di attualità negli studi sulle cosiddette "dimensioni della Salute Organizzativa", cioè su quelle variabili socio-strutturali legate alla percezione del benessere in ambito lavorativo. In merito si considerano importanti, ad esempio, i seguenti ambiti:

- Comfort dell'ambiente di lavoro
- Chiarezza degli obiettivi organizzativi
- Valorizzazione delle competenze
- Ascolto attivo (su richiesta e proposte dei dipendenti, per il miglioramento dei processi)
- Disponibilità delle informazioni
- Relazioni interpersonali collaborative (chiare, come buona pratica organizzativa)
- Scorrevolezza operativa (fra funzioni verticali e orizzontali)
- Fattori di stress e tollerabilità dei compiti affidati (livelli eustress/distress)
- Equità organizzativa (responsabilità, carico di lavoro)
- Sicurezza (prevenzione e protezione)

- Gestione della conflittualità (mantenendo livelli tollerabili di convivenza sociale)
- Apertura all'innovazione (tecnologica e culturale).

In questo senso, dunque, la ricerca è stata intesa come momento conoscitivo della realtà socio-professionale del Comando, ponendosi finalità di miglioramento sia nel servizio reso alla collettività, sia per quanto riguarda le relazioni interpersonali presenti.

Modalità

Da un punto di vista metodologico, è stato costruito un apposito questionario, indirizzato a tutti i Capi Squadra del Comando, principali interlocutori della S.O. durante le fasi S.T.U. – Soccorso Tecnico Urgente. Nel questionario, per gli obiettivi di ricerca sotto indicati, sono state formulate due affermazioni, una in forma positiva (P), l'altra, di controllo, in forma negativa (N), su scala tipo Likert a cinque punti. Le affermazioni sono state presentate in forma non successiva, al fine di massimizzare l'attenzione ed evitare il cosiddetto "effetto alone", vale a dire la tendenza a rispondere in modo ripetitivo, in modo pressoché indipendente dal contesto delle domande poste.

Gli obiettivi da perseguire, condivisi da tutto il gruppo di ricerca, sono i seguenti:

Var A) Verificare la qualità delle informazioni trasmesse per S.T.U.

Esempio di item: "Le indicazioni che la prima squadra riceve (tipologia, percorso, dati, ecc.) spesso sono lacunose e non sufficienti." (N)

Var B) Verificare la qualità del supporto operativo fornito durante tutto il S.T.U.

Esempio di item: "Gli operatori di S.O. sono sempre molto attenti, durante tutta la durata dell'intervento, ad eseguire quanto la squadra impegnata può segnalare come necessità tecnica da far giungere sul posto, tipo mezzi diversi o altro personale in rinforzo." (P)

Var C) Verificare la qualità del supporto logistico fornito durante l'intervento

Esempio di item: "Quando c'è la necessità sul luogo dell'intervento, la S.O. provvede molto velocemente all'allertamento di Enti diversi (Forze dell'Ordine, Società Autostrade, ARPAV, ecc)". (P)

Var D) Valutare la professionalità del personale addetto alla S.O.

Esempio di item: "Spesse volte gli addetti della S.O. non dimostrano un'adeguata formazione professionale e perciò sbagliano nel rapportarsi con le squadre durante gli interventi." (N)

Var E) Valutare le capacità di coordinamento del Capo Servizio nella gestione del S.T.U.

Esempio di item: "Il Capo Servizio di S.O. provvede con autorevolezza alla gestione del soccorso, coordinando con competenza gli operatori addetti nelle fasi impegnative del soccorso." (P)

Var F) Verificare il grado di miglioramento, nel tempo, delle risorse umane della S.O.

Esempio di item: "Nonostante la loro continua esperienza, gli addetti impegnati in S.O. non hanno adeguatamente migliorato, nel tempo, le abilità tecniche che il proprio ruolo richiede." (N)

Var G) Verificare l'apprezzamento delle nuove tecnologie di S.O.

Esempio di item: "L'acquisizione di attrezzature di nuova tecnologia in S.O. (es. cartografia) non ha comportato una reale evoluzione del sistema informativo ed il supporto fornito alle squadre impegnate in intervento è rimasto sostanzialmente identico" (N)

Var H) Raccogliere eventuali suggerimenti per migliorare il servizio

Esempio di item libero: "Ha qualche suggerimento da offrire per migliorare il servizio di S.O.?"

Principali risultati emersi

Dalle varie sedi di servizio sono stati raccolti 77 questionari, pari ad un campione di Capi Squadra superiore alla metà della popolazione interessata, pertanto in misura statisticamente molto definita.

Al fine di poter meglio apprezzare i risultati, i punteggi grezzi sono stati successivamente normalizzati e, nel complesso, appaiono come dalla seguente tabella (dati in percentuale):

Naturalmente i dati sono stati successivamente disaggregati, permettendo

	(B+MB)	(B)	(MB)	(M)	(MA)	(A)	(MA+A)
Var A)	45.3	9.0	36.3	14.2	33.7	6.4	40.1
Var B)	31.0	9.0	22.0	27.2	41.5	0.0	41.5
Var C)	45.4	2.6	42.8	9.0	45.4	0.0	45.4
Var D)	11.6	0.0	11.6	58.4	23.3	6.4	29.7
Var E)	22.0	2.6	19.4	48.0	16.8	12.9	29.7
Var F)	35.0	3.9	31.1	28.5	36.3	0.0	36.3
Var G)	32.4	3.9	28.5	37.6	29.8	0.0	29.8
MEDIA	31.8	4.4	27.4	31.8	32.4	3.7	36.1
<i>legenda:</i>							
PUNTI T	GIUDIZIO						
Fino 35	Basso		(B)				
36 – 45	Medio Basso		(MB)				
46 – 55	Medio		(M)				
56 – 65	Medio Alto		(MA)				
Oltre 65	Alto		(A)				

una lettura differenziata per singole sedi di servizio, ovvero per aree omogenee, quali "Nord Est" (distaccamenti di Jesolo, San Donà, Portogruaro), "Nord Ovest" (distaccamenti di Cavarzere, Chioggia), "Centro" (distaccamenti di Marghera, Mestre, Mira), "Laguna" (distaccamenti di Lido, Marittima, sede centrale di Venezia), nonché secondo le consuete modalità di socioanalisi per "anzianità di servizio", "anzianità di ruolo", ecc., permettendo, nel complesso, un'articolata differenziazione fra i punti di eccellenza e di criticità percepiti dal campione.

Conclusioni

Senza dubbio i risultati conseguiti hanno permesso una comune riflessione sulla qualità del lavoro svolto nel corso degli anni, in termini di fattiva risposta alle esigenze del

soccorso provenienti dall'utenza "esterna" (i richiedenti il Soccorso Tecnico Urgente), di verifica della formazione professionale degli operatori di Sala Operativa, e di attenzione al *feedback* proveniente dall'utenza "interna" (i Capi Squadra). Al di là di questo è opportuno sottolineare l'importanza che è stata attribuita alla necessità di monitorare i processi organizzativi che comprendono sia le risorse umane che tecniche, nella certezza che non può avvenire alcun miglioramento nel sistema sociolavorativo, senza introdurre, anche nella Pubblica Amministrazione, mezzi idonei di verifica, i quali possono e debbono essere messi in atto, armonizzati sulle variazioni del sistema stesso.

() Dipartimento dei Vigili del Fuoco,
Comando Provinciale di Venezia**

QUALE CASA PER LE PERSONE ANZIANE?

di **LUCIA DE ANTONI**

La casa svolge un ruolo basilare nell'"invecchiamento con successo". Non esiste una soluzione standard, ma in ogni caso il progetto deve contribuire allo sviluppo di uno comportamento attivo nelle persone anziane, aumentandone il senso di autostima, controllo e dignità.

Da alcuni decenni professionisti di vari settori (architetti, designers, psicologi, sociologi, ecc.) dedicano tempo ed energie per creare e progettare ambienti di vita ottimali per le persone anziane. Sempre più attenzione è stata quindi posta ad elementi quali l'accessibilità, la fruibilità e la sicurezza degli edifici, la coerenza e la leggibilità degli spazi, la garanzia di privacy e di socializzazione, cercando anche di fornire risposte ai bisogni di controllo sull'ambiente circostante e di mantenimento della continuità con il passato. I risultati più evidenti di tali studi sono rivolti alla progettazione di ambienti specifici per le persone anziane, quali ad esempio le strutture residenziali. Negli ultimi anni si è rivolta attenzione anche alla casa dell'anziano, considerando che coloro che

vivono in case più accessibili percepiscono la loro stessa casa come più utile e ricca di significato in relazione alle loro routines e alle loro attività quotidiane. Tali riflessioni nascono dalla constatazione che i cambiamenti, a cui le persone anziane sono più soggette, ad esempio declino biologico, disturbo cognitivo o semplice calo dell'energia fisica, causano una contrazione dello spazio fisico, e la casa diventa ancora di più il cuore delle attività.

La casa è inoltre una parte significativa della identità di ciascuno, un posto dove vivere, un posto che da rifugio e protezione. E' dove una persona si può rilassare, divertirsi e passare il tempo, condividere le sue esperienze con la famiglia e gli amici, caratteristiche che aumentano di importanza

dopo il ritiro dal lavoro. La casa, infine, costituisce anche uno degli investimenti finanziari più importanti, e l'identificazione con la casa riguardo al vivere in maniera indipendente, aumenta proprio quando la casa è di proprietà.

Per le persone anziane la casa assume spesso un ruolo particolarmente significativo: è il luogo dove viene consumata la maggior parte del tempo e, specie quando qualcuno continua a vivere nella "casa di famiglia", essa incorpora i ricordi e i significati di tutta una vita, che contribuiscono alla percezione di un senso di continuità e aumentando così anche il benessere percepito.

Le caratteristiche fisiche della casa giocano un ruolo importante in quello che viene chiamato "successful aging", nell'invecchiare con successo

Diversi sono i fattori e le differenze individuali che influiscono sulla decisione di quale sia il miglior tipo di abitazione per le persone anziane. Queste considerazioni rischiano talvolta di venire trascurate, ma se l'invecchiamento fisiologico è un fenomeno universale, non per questo è uniforme, e la popolazione anziana si presenta infatti molto eterogenea.

Da molti anni è sostenuto il concetto che "un ambiente fisico supportante può fare sì che una persona anziana si adatti con successo al declino delle sue abilità funzionali". E' necessario quindi che la casa diventi un posto dove le persone anziane possono raggiungere i loro obiettivi per invecchiare in sicurezza, in maniera indipendente e con dignità.

Indipendenza e autonomia sono concetti molto importanti per la persona anziana. Garantiscono alla persona il senso di controllo sull'ambiente, che può essere vissuto come senso di controllo sulla propria vita e influire quindi significativamente sul benessere percepito. Senza il controllo e il senso di identità, di cui spesso la casa costituisce una parte integrante, una persona anziana può sperimentare un declino sia fisico che psicologico.

Il significato di indipendenza varia da persona a persona. Per qualcuno significa

essere solamente autosufficienti, mentre per altri indipendenza significa essere capaci di rimanere in un posto dove si è felici e a proprio agio, anche se questa condizione viene raggiunta con l'assistenza e il supporto di altre persone.

Un altro principio che emerge continuamente quando si parla di persone anziane è il desiderio di sentirsi sicuri e fuori dal pericolo, all'interno della casa e all'interno della comunità. All'interno della casa possono comunque trovare posto molti sistemi che facilitano la risposta a questo bisogno: per esempio un impianto per luci di sicurezza che si accendano automaticamente, o dispositivi che consentano di accendere le luci in casa dall'esterno attraverso un interruttore, in modo tale da non dover entrare e camminare in uno spazio buio, e che permettano di illuminare il vano della porta di ingresso per rendere più facile l'inserimento della chiave.

Anche l'accessibilità è un concetto basilare rispetto al poter vivere in maniera indipendente. Il termine accessibilità è un concetto relativo, dal momento che esprime la relazione tra la capacità della persona e le richieste dell'ambiente. Inoltre l'accessibilità è un aspetto importante per l'adattamento fra persona e ambiente sotto due aspetti: la componente personale intesa come limitazioni funzionali, e la componente ambientale intesa in termini di barriere fisiche. Il grado di accessibilità di una abitazione può comunque variare in qualsiasi momento, qualora sopraggiunga un cambiamento nella componente personale o in quella ambientale, o in entrambe.

Anche la configurazione e l'ampiezza degli spazi in una casa possono influenzare l'organizzazione che si danno i suoi abitanti e aumentare o diminuire il senso di continuità, autodeterminazione e possibilità di scelta. L'abitazione può richiedere modifiche per preservare questi obiettivi. I bisogni, le richieste e i desideri di chi la abita possono cambiare, per cui l'appropriatezza di ogni abitazione è relativa a una data persona e a un tempo determinato, e può variare fra le persone a seconda della loro percezione di che cosa è appropriato.

E' opportuno riconoscere che alcuni apparenti effetti e conseguenze negative dell'invecchiamento possono essere considerati invece il risultato di ambienti che la società crea proprio per i segmenti di popolazione più anziani. Persiste infatti in alcuni casi un modello di servizi che provvede più "ai problemi" a cui si affacciano le persone anziane, piuttosto che valutare la normalità di un invecchiamento dinamico. Si deve invece realizzare un giusto equilibrio tra le abilità della persona e le richieste dell'ambiente, a prescindere dall'età. La contrapposizione fra abilità funzionali e richieste dell'ambiente può causare disabilità.

Ad esempio, una persona anziana con problemi di mobilità e scarsa forza fisica può non essere capace di salire una rampa di scale nella sua casa. Similmente, una persona con problemi di flessibilità, di allungamento o di prensione, può trovare difficoltà nell'usare un convenzionale battacchio per la porta sferico. Ridurre l'eccesso di disabilità richiede sia il promuovere le abilità della persona, sia ridurre le richieste dell'ambiente. Troppo spesso le persone anziane adattano i loro comportamenti agli ambienti piuttosto che modificare i setting affinché incontrino i loro bisogni.

Perfino i piccoli cambiamenti in un ambiente possono produrre una sostanziale modifica nell'abilità della persona anziana di fronteggiare una determinata situazione. L'obiettivo che ci si deve prefissare per rendere una casa adatta alla persona anziana deve essere quindi quello di raggiungere un equilibrio tra sicurezza e

autonomia. Questo non solo contribuisce a sviluppare uno stile di coping adattivo, ma anche ad aumentare il senso di autostima, di controllo e di dignità.

Si può constatare che non esiste un'unica soluzione che vada bene per tutto e per tutte le persone anziane. Inoltre, quello che può andare bene per le persone anziane potrebbe andare bene anche per molti altri, e una eccessiva attenzione rivolta esclusivamente alle dinamiche dell'età anziana rischia di occultare benefici più ampi che potrebbero interessare tutte le fasce di età.

Negli ultimi anni si stanno comunque svolgendo molti progetti europei e internazionali il cui obiettivo è creare linee guida per la progettazione di case per senior citizens, tra questi il progetto *Wel_Hops Welfare housing policies for senior citizens*, ovvero soluzioni di welfare abitativo per anziani, cofinanziato dall'Unione Europea. Le Linee Guida vogliono essere uno strumento di carattere tecnico, facilmente consultabile e adattabile ai diversi contesti dei paesi appartenenti all'Unione Europea, in cui trovano spazio soluzioni pensate per aiutare la persona e non per sostituirla nelle principali azioni quotidiane, con l'obiettivo di favorire il mantenimento dell'autonomia e della dignità personale.

Si deve sempre ricordare infatti che l'invecchiamento è un fenomeno complesso, a cui va necessariamente associato un ambiente flessibile e adattabile il cui compito è favorire e incoraggiare da parte delle persone anziane un comportamento attivo che miri a preservare la coerenza tra ambiente e capacità

INTERSEZIONI



"Traumi da incidente stradale. Dalla prevenzione al trattamento integrato medico-psicologico"

a cura di Giorgio De Isabella, Serena Barbieri, Maurizio Marzegalli
Centro Scientifico Editore (291 pagg.,

25.00 euro)

Il drammatico fenomeno degli incidenti stradali richiede un riesame complessivo delle risposte attuate sino a ora, sia in termini di prevenzione sia di gestione delle sue conseguenze sociali e sanitarie.

I curatori di questo libro, attraverso il contributo di numerosi esperti, hanno affrontato questo complesso fenomeno in tutte le sue dimensioni, analizzandone la dimensione sociale nelle sue molteplici variabili, non solo strutturali ma anche umane. Vengono approfondite, inoltre, le conseguenze psichiche derivanti dal trauma dell'incidente stradale e i vari interventi psicologici, educativi e sociali attualmente disponibili per la loro gestione. Viene infine rivolta particolare attenzione alla dimensione sanitaria integrata, medica e psicologica, da ricercare con la messa a punto di protocolli standardizzati.

Si tratta di un testo di studio e di consultazione facile e pratica, che fornisce indicazioni su come riconoscere l'eventuale presenza di un disturbo psicologico conseguente un incidente stradale, su come individuare le strutture sanitarie disponibili per affrontarlo e come prevenire i comportamenti a rischio.



"Manuale di psicologia dell'emergenza. Vittime e soccorritori: come comportarsi negli eventi critici"

di Antonio Zuliani

Maggioli Editore

Non si tratta di una semplice ristampa del "manuale" udito nel febbraio dello scorso anno. Tutta l'opera è stata rivista e modificata in più parti. In particolare sono stati riscritti i capitoli 1 e 3, dedicati alle vittime e ai soccorritori.

Pur rimanendo invariato l'impianto teorico, si è cercato di rendere la materia ancora più vicina all'esperienza italiana, dando maggiore rilevanza al come comportarsi negli eventi critici quotidiani, rispetto alle grandi emergenze. Nel terzo capitolo il soccorritore viene, per così dire, accompagnato nel divenire consapevole di cosa può fare per gli altri e per se stesso dal punto di vista pratico.

Si tratta quindi di una novità rilevante, sottolineata del resto dal sottotitolo della nuova edizione: "Vittime e soccorritori: come comportarsi negli eventi critici".

**Corso di aggiornamento:
IL LAVORO IN EMERGENZA: COME
FAR FRONTE AGLI ASPETTI
PSICOLOGICI**

Padova 18 maggio 2007

8:00 — 8:30 Apertura della segreteria e registrazione dei partecipanti

8:30 — 10:30 Reazioni emotive che ci si possono attendere dalle vittime di un evento critico e strategie di intervento psicologico.

10:30 — 11:00 PAUSA

11:00 — 13:00 Reazioni dei familiari della vittima: La comunicazione della morte improvvisa.

13:00 — 14:00 PAUSA PRANZO

14:00 — 15:30 I costi psicologici a carico dell'operatore e le principali strategie di sollievo.

15:30 — 16:00 PAUSA

16:00 — 18:00 Come comportarsi a fronte delle grandi emergenze: cenni sul panico e sui problemi connessi al terrorismo.

18:00 — 18:30 Questionario Ecm

Per informazioni

Contare MediK:
Via Forcellini 170/A - 35128 Padova,
Tel. 049 8033650
Fax 049 8033652
E-mail: info@medik.net

Consultare il sito www.studiozuliani.net –
News

Numeri arretrati di PdE

Molti abbonati ci richiedono come avere i numeri arretrati della rivista. Per rispondere a queste richieste dal sito www.studiozuliani.net sarà possibile scaricare i numeri usciti da più di sei mesi.