

Anno 17, numero 59
Febbraio 2021
Registrazione del Tribunale di
Vicenza n° 1114 del 02.09.2005
Redazione: Via De Mori, 17
36100 Vicenza
tel. 338.3396987
fax 0444.505717

PdE

Rivista di psicologia applicata all'emergenza, alla sicurezza e all'ambiente
ISSN 2531-4157

PdE

Direttore responsabile
Mauro Zamberlan

Direttore scientifico
Antonio Zuliani

Coordinatore editoriale
Lucia De Antoni

Redazione:

Teresa Cammara, Wilma Dalsaso, Elisabetta Mulo-
ne, Attilio Pagano, Domi-
nella Quagliata, Pietro la-
cono Quarantino, Martina
Zuliani.

La pandemia ci ha colpiti tutti ed è intervenuta pesantemente nel modificare le nostre abitudini e il nostro modo di operare. Come Studio stiamo supportando molte aziende in questa fase e gli articoli di questo numero di PdE vogliono essere un ulteriore contributo alla riflessione su alcuni temi decisivi per il futuro della sicurezza e della risposta all'emergenza.

Vaccini e religioni (Martina Zuliani)

Come le diverse religioni stanno affrontando il tema della vaccinazione contro il Sars-Cov-2.

Pag. 2 – 3

Stabilizzare lo smart working: tracce di riflessione (Wilma Dalsaso e Antonio Zuliani)

La scelta di stabilizzare lo smart working non può basarsi sul vissuto di questa fase pandemica.

Pag. 3 - 5

Lo sviluppo della sicurezza come risultato della memoria del tempo presente (Antonio Zuliani)

L'organizzazione può e deve favorire l'elaborazione di una memoria collettiva di quanto accade in questa pandemia. Questo ha importanti risvolti anche per la cultura della sicurezza.

Pag. 5 – 7

Comunicare sicurezza, comunicare nell'emergenza: le immagini (Antonio Zuliani)

L'apprendimento per imitazione è una strategia importante anche nel mondo della sicurezza sul lavoro.

Pag. 7 – 9

La variabilità della prestazione per migliorare la sicurezza sul lavoro. Metodi e strumenti. Il Performance Variability Model

Un libro sulla sicurezza sul lavoro frutto della collaborazione di uno psicologo (Antonio Zuliani) e di un ingegnere (Domenico Santoro).

Pag. 10



VACCINI E RELIGIONI

di Martina Zuliani

Con l'inizio delle vaccinazioni in Italia e l'avvicinarsi del momento in cui i lavoratori dei settori non-sanitari saranno vaccinati, possiamo chiederci se vi siano ritrosie verso l'uso dei vaccini da parte di alcune comunità straniere. Difatti, in questi mesi le vaccinazioni sono diventate fonte di dibattito, per motivi etici o morali, in molte comunità, soprattutto religiose.

Il peso dei lavoratori stranieri

Il rapporto ISMU del settembre 2020 sulle religioni praticate dagli stranieri presenti in Italia, ci mostra come il 29,2% di essi sia di religione musulmana, il 29,3% di confessione cristiano ortodossa e il 20,2% di confessione cristiano cattolica. Induisti e Sikh, spesso impiegati nelle manifatture e nel settore agricolo del Nord Italia, sono rispettivamente l'1,8% e l'1% della popolazione straniera. Risultano questi i gruppi maggiormente presenti tra i lavoratori del primo e del secondo settore. Può risultare dunque interessante, per i datori di lavoro, capire se vi possano essere opposizioni all'uso dei vaccini tra i propri dipendenti e, qualora esse si presentino, come superarle nel rispetto della cultura dell'individuo.

Il dibattito sui vaccini

I credi religiosi si sono trovati a dibattere sull'eticità dei vaccini ben prima di questa pandemia. L'hanno fatto a causa di diversi fattori. Le diverse confessioni Cristiane si sono trovate a dibattere sulla questione aborto e cellule staminali umane utilizzate, in passato, per produrre alcuni vaccini. Le comunità ebraiche e musulmane si sono confrontate con l'uso di prodotti derivati dal maiale contenuti in diversi farmaci. Infine, comunità quali quelle Induista, Buddhista e Jainista, hanno

dovuto scegliere se praticare o meno la non-violenza su virus e batteri.

Il vaccino contro il coronavirus

Le diverse confessioni Cristiane hanno già promosso l'uso dei vaccini contro il SARS-COV-2, ritenendo che essi rientrino nel dovere cristiano di proteggere i propri fratelli. Qualora vi siano preoccupazioni legate all'uso, nel passato, di staminali umane che renderebbero la persona "complice" dell'aborto, si può rispondere evidenziando come la Chiesa abbia supportato il passaggio all'uso di fonti animali proprio per rimuovere il problema etico di partenza. I vaccini odierni sono, perciò, considerati privi di ostacoli morali per la comunità Cristiana.

La religione musulmana si è invece interrogata sull'ammissibilità di ingredienti di origine suina contenuti nei vaccini. Nel 1995, l'Organizzazione Islamica per le Scienze Mediche ha stabilito che tali ingredienti fossero talmente alterati durante il processo di fabbricazione dei farmaci in generale, da non essere più considerati come contenenti maiale. Nel caso specifico del SARS-COV-2, vi è stata una convergenza di opinioni tra i diversi consigli dei sapienti musulmani (le loro sentenze hanno un forte valore legale e teologico per tutti i musulmani) nel decretare il dovere dei credenti di proteggere la comunità mantenendo il distanziamento sociale e, appena possibile, vaccinandosi.

Infine, risulta interessante comprendere l'opinione delle diverse religioni nate nel subcontinente Indiano. Esse sono minoritarie in Italia, ma fortemente presenti in alcuni settori industriali e agricoli. Queste religioni cercano di praticare il principio di non-violenza applicato a tutte le creature viventi. Vi è stato perciò un dibattito, all'interno di esse, sulla possibilità o meno di togliere la vita ai mi-

crorganismi responsabili di malattie. Il dibattito è stato risolto applicando il concetto di violenza perpetrata per scopi di difesa contro virus e batteri. Nello specifico caso delle persone di religione Induista, possono comunque insorgere opposizioni legate alla presenza di ingredienti di origine bovina in alcuni vaccini. Tali dubbi possono essere discussi utilizzando la regola della priorità del bene comune.

Conclusioni

In conclusione, nessuna comunità religiosa si oppone, al giorno d'oggi, all'uso dei vaccini. I singoli individui, soprattutto se poco informati, possono comunque presentare i propri dubbi etici e morali legandoli alla sfera del religioso.

Le persone migranti possono trovarsi a non aver accesso ad alcune informazioni riguardo ai dibattiti in corso nelle loro comunità d'origine, soprattutto quando il loro processo migratorio non è recente. Possono dunque trovarsi ad avere dubbi sull'uso dei vaccini, dubbi che non sussistono nel Paese o nella comunità di appartenenza.

Conoscere i risultati dei dibattiti etico-morali delle diverse comunità religiose ci viene dunque incontro nello spiegare l'importanza e la necessità dei vaccini agli individui di diverse provenienze. Mostrarci interessanti e coscienti del dibattito etico-religioso delle diverse comunità può, inoltre, migliorare la comunicazione col lavoratore, portandolo, anche in seguito, a esprimere i propri dubbi su questioni legate alla sicurezza, piuttosto che a nasconderli e a violare le norme.

Bibliografia

- Grabstein, John D. What the World's religions teach, applied to vaccines and immune globulins. In *Vaccine*. N°31. Pag 2011 - 2023
- ISMU <https://www.ismu.org/immigrati-e-religioni-in-italia-comunicato-stampa-14-9-2020/>
- Wombwell, Eric, Mary T. Fangman, Alannah K. Yoder, David L. Spero. Religious barriers to measles vaccination. In *Journal of Community Health*. N°40. Pag 597 - 604

STABILIZZARE LO SMART WORKING: TRACCE DI RIFLESSIONE

di Wilma Dalsaso & Antonio Zuliani

Nel numero 58 di PdE avevamo già affrontato il tema dello smart working (o come sarebbe più corretto definirlo, home working) che l'irruzione della pandemia ha reso sempre più presente nella realtà quotidiana. Quella che inizialmente appariva come una soluzione temporanea sta continuando nel tempo e per molte aziende viene data per acquisita per tutto il 2021.

Questa situazione richiede una riflessione soprattutto su due temi vicini e, in parte, tra loro sovrapponibili:

- la stabilizzazione dell'home working;

- il ruolo delle relazioni sociali,

Stabilizzazione dell'home working

Il primo riguarda il fatto che si sta prefigurando, nei progetti di molte aziende, l'home working come una strategia per organizzare il lavoro ben aldilà della fine della pandemia. A giustificazione di tale scelta vengono presentati i risultati delle indagini compiute presso i lavoratori stessi. Quando interpellati, quei ultimi hanno spesso indicato la prefe-

renza per questa modalità di lavoro in percentuali anche superiori al 75 -80% degli intervistati.

Sulla base di questi risultati molte aziende stanno provvedendo a una profonda riorganizzazione del lavoro prevedendo il mantenimento della maggior parte dei collaboratori in regime di home working, predisponendo così nelle sedi aziendali solo poche postazioni di lavoro utilizzate a bisogno e a rotazione.

Si tratta di una scelta che indubbiamente presenta dei vantaggi economici in termini di costi per postazioni di lavoro, per la climatizzazione delle sedi e per ogni altro elemento di organizzazione logistica. Per non dimenticare l'attenuazione della responsabilità per l'azienda stessa di ogni rischio connesso all'esecuzione del lavoro. Tralasciando i danni indiretti che questa scelta comporta a carico di molti servizi (bar, ristorazione, eccetera.) che avevano una ragion d'essere presso i complessi amministrativi delle aziende, desideriamo porre l'attenzione su alcuni aspetti critici che a nostro parere dovrebbero guidare le scelte aziendali.

In primo luogo occorre considerare che sul gran numero di adesioni che oggi i lavoratori manifestano verso l'home working pesano alcuni aspetti legati al momento contingente. Certamente un clima sociale caratterizzato dalla preoccupazione del contagio, vede il rimanere a domicilio, per l'espletamento del lavoro, come qualcosa di rassicurante, tanto più se questo appare come una scelta che garantisce il mantenimento del posto di lavoro. Non dimentichiamo, infatti, che nella mente di molte persone c'è una grande preoccupazione per gli assetti economici del futuro, la cui dimostrazione più evidente è nell'aumento della tendenza al risparmio rispetto a quella della spesa rivolta a beni e servizi ritenuti non indispensabili. Inoltre, il lavorare a domicilio è un'esperienza così diffusa da apparire "normale" pur nelle indubbie difficoltà connesse. Pensiamo ad esempio alla determinazione dei tempi di lavoro e di vita personale, alla suddivisione degli spazi all'interno della propria abitazione e, spesso, alla difficoltà stessa di individuare luoghi idonei per il lavoro a domicilio.

E' corretto porsi la domanda circa l'atteggiamento che gli stessi lavoratori manifesteranno quando l'arretramento della pandemia sarà tale da riproporre, in tutta sicurezza, la possibilità di un lavoro svolto in aree comuni con altri colleghi. È ben vero che certe mansioni possono essere svolte anche da remoto, ma è altrettanto vero che condividere dei luoghi di lavoro fornisce la possibilità di elaborare soluzioni nuove rispetto alle sfide che l'azienda si trova ad affrontare e mantiene significativa l'identificazione del lavoratore con la propria azienda.

Si tratta di due aspetti da non trascurare in previsione del fatto che il riassetto economico, con gli inevitabili risvolti di crisi economica che nei prossimi anni dovremo affrontare, richiedono collaboratori capaci di vivere, condividere e adattarsi ai necessari cambiamenti. Ma se l'azienda viene vissuta come lontana, tutto ciò come sarà realizzabile? Basterà la garanzia del posto di lavoro accompagnata, come sta accadendo, da un aumento della retribuzione per chi accetta il lavoro in home working?

Si tratta di scenari sui quali occorre porre qualche riflessione perché i cambiamenti definitivi in questo senso non solo potrebbero apparire inopportuni, ma sortire alla fine risultati anche economici dell'azienda stessa.

Il ruolo delle relazioni sociali

Il secondo tema mette sotto la luce dei riflettori le strategie aziendali per mantenere coesi i gruppi di lavoro in questa fase pandemica e, ancor di più se si dovesse andare verso soluzioni che privilegiano radicalmente il lavoro a domicilio.

In questi mesi abbiamo imparato a utilizzare la videoconferenza come una nuova modalità di lavoro certamente efficace, ma anche molto invadente. Se fino ai primi mesi del 2020 l'organizzazione di una riunione prevedeva complesse azioni di coordinamento tra le agende, gli spostamenti e i relativi tempi morti dei partecipanti, oggi una riunione può essere organizzata all'istante. Questa risorsa però sta manifestando anche un risvolto negativo molto significativo. Non

solo le riunioni vengono organizzate con troppa leggerezza, ma vengono collocate in qualsiasi momento della giornata rispettando poco il tempo personale di chi è chiamato a parteciparvi.

Se questo aspetto negativo delle videochiamate appare evidente, ve ne è uno di positivo che non viene ancora diffusamente utilizzato: come modalità e luogo di incontro informale tra i membri di un gruppo di lavoro. Sono ancora rari gli esempi di orari di incontro organizzato, con piena libertà di partecipazione delle persone invitate, solo per il piacere di incontrarsi; solo per il piacere di ripetere, seppure a distanza, i piccoli riti di confidenza reciproca non più possibili nelle pause, di fronte alle macchine da caffè e così via.

Occorrerebbe probabilmente superare l'idea che la videoconferenza abbia solo un mandato tecnico e organizzativo per impossessarsi di questo strumento come modalità relazionale: la più efficace modalità relazionale che oggi abbiamo a disposizione.

Lavorare in questa direzione può favorire anche il processo di mantenimento dell'identità del gruppo di lavoro, senza rischiare che tante, e spesso piccole, "ruggini" nelle relazioni possano diventare ingestibili se non addirittura occasione di sgretolamento del gruppo.

Incentivare queste modalità relazionali, da parte dell'organizzazione e dei suoi dirigenti, mostra il sostanziale interesse verso tutti i dipendenti, ma anche la possibilità di mantenere salda identificazione verso le scelte e i destini collettivi dell'azienda stessa.

LO SVILUPPO DELLA SICUREZZA COME RISULTATO DELLA MEMORIA DEL TEMPO PRESENTE

di Antonio Zuliani

Le modalità attraverso cui ricorderemo quanto sta avvenendo durante la pandemia dipenderà dalla memoria collettiva che stiamo elaborando.

Si tratta di un aspetto rilevante per ogni comunità, gruppo di lavoro o azienda. Questo perché la memoria collettiva ha due funzioni centrali:

- scegliere e fissare nella memoria i punti fondamentali di quanto sta avvenendo tra la miriade di fatti, avvenimenti ed emozioni;
- contribuire all'identità del gruppo. In sostanza ogni gruppo, dal piccolo club ai membri di una nazione, inserisce gli avvenimenti che sta vivendo all'interno di

una narrazione atta a rafforzare il senso di Sé che il gruppo stesso condivide al suo interno.

Questo non è un processo casuale, ma si tratta di una narrazione che il gruppo elabora come risultato della somma di tutte le narrazioni individuali dei suoi membri.

Ogni persona, di fronte a un evento nuovo (tanto più se sconcertante o drammatico) ha il bisogno di fornire un ordine agli eventi accaduti, ai pensieri loro connessi e alle emozioni che hanno suscitato. In questo senso la funzione della narrazione collettiva è proprio quella di conferire un senso ai resoconti dell'esperienza che ciascuno sta vivendo.

La costruzione di una memoria collettiva condivisa diviene anche una barriera corretta alla fallacia della narrazione che sottolinea come le storie distorte del passato siano in grado di forgiare la nostra visione del mondo e le nostre stesse aspettative per il futuro. Si tratta di fallacie che nascono dal nostro bisogno di comprendere quanto accade e per farlo si basano spesso su pochi eventi, magari caratterizzati per la loro straordinarietà, anziché sugli innumerevoli eventi che hanno avuto luogo.

Si tratta, quindi, di una narrazione in grado di determinare il quadro all'interno del quale gli eventi stessi assumono un diverso significato.

Come non ricordare a tale proposito una scena di *Blade Runner*. Il replicante Roy Batty (magistralmente interpretato da Rutger Hauer) in punto di morte evoca le battaglie che aveva combattuto per conto degli uomini. Il modo in cui narra dei bastioni di Orione e delle porte di Tannhäuser dà un senso del tutto particolare a quelle immagini di guerra: un senso profondamente umano.

Memoria collettiva e coronavirus

Se la narrazione è uno strumento della mente capace di creare significato, richiede una particolare attenzione da parte di tutti. Da questo punto di vista viene da chiederci quale narrazione stiamo costruendo rispetto alla pandemia da Sars-Cov-2 e come anche la singola azienda possa lavorare per favorire questo processo. Un'attenzione a carattere psicosociale di decisiva importanza nella misura in cui, proprio per la sua invisibilità e per le sue manifestazioni, il virus diviene un "personaggio" ideale per catalizzare attorno a sé la memoria collettiva.

Una spinta positiva in questa direzione è rappresentata dalla possibilità di elaborare e condividere tutte le memorie personali. Memorie che non possono essere affidate all'idea di recuperare successivamente quanto si sta vivendo. Questo perché il tempo e le interferenze tra tanti eventi rischiano di contaminare e modificare il senso di ogni singola situazione vissuta. Non solo, ma anche per-

ché esiste un effetto recenza secondo il quale gli ultimi accadimenti influenzano la ricostruzione di un evento lungo e complesso. Gli stessi ricordi vengono rielaborati per essere coerenti con gli ultimi pensieri e le ultime emozioni vissute.

Questo limite può essere affrontato dal singolo tenendo una sorta di diario di quanto vissuto, ma si tratta di una soluzione con poche possibilità di condivisione. Invece occorre offrire delle autentiche occasioni di scambiare non solo informazioni (e quante se ne stanno scambiando in questa fase di pandemia), ma anche di fissare i pensieri e le emozioni che via via si accavallano nelle varie fasi di questa lunga pandemia. Condividere tutto questo bagaglio è fondamentale per costruire e rafforzare le identità sia individuali sia sociali.

Per un'organizzazione e per un'azienda che vogliano contribuire a questo processo collettivo può essere utile raccogliere testimonianze, aventi accaduti, valorizzando non solo gli sforzi del personale per far funzionare l'azienda, ma anche quanto la pandemia abbia influito nella vita e nella narrazione familiare dei dipendenti. Perché allora non raccogliere e valorizzare anche i vissuti e i racconti dei loro familiari e, magari dei loro figli anche più piccoli. Qui si può pensare a testi, disegni o racconti.

La scelta di coinvolgere in questa elaborazione collettiva non solamente tutti i dipendenti, ma anche i loro familiari, accresce il senso stesso di questa esperienza pandemica. La quale ci sta insegnando come siamo di fronte a un evento storico che per la prima volta ci mostra come la soluzione stia nella partecipazione di tutti. Un vissuto che, se ben integrato, è assolutamente in linea con i dettami della più avanzata visione della sicurezza che la vede come il risultato congiunto e integrato degli aspetti tecnici, organizzativi e comportamentali.

La pandemia, da questo punto di vista, rappresenta una grande occasione: non sprechiamola.

Bibliografia

Atkinson R. C. & R.M. Shiffrin R- M- (1968), Human memory: a proposed system and its control processes, in *The psychology of learning and motivation: advances in research and theory*, ed. K.W. Spence, J.T. Spence, 2° vol., New York, 89-195.

Eco U. (1994), *Sei passeggiate nei boschi narrativi*. Bompiani, Milano, 2017

Meloni V. (2018) *La guerra delle parole. Il grande viaggio nella comunicazione*. Edizioni Laterza, Bari

Pian A. (2018), *Linguaggi e narrazione. Per un'analisi dei processi di frammentazione e simbiosi dal WEB 2 e recupero della narrazione come resistenza ai processi di distruzione culturale*, e-book.

Taleb N. N. (2007). *Il cigno nero*, Il Saggiatore, Milano, 2008

COMUNICARE SICUREZZA, COMUNICARE NELL'EMERGENZA: LE IMMAGINI

di Antonio Zuliani

La pandemia in atto evidenzia più che mai la necessità di ricercare delle forme comunicative efficaci che sappiano trasferire informazioni, ma anche suggerire comportamenti idonei, seguendo la logica delle “spinte gentili” (Thaler e Sunstein, 2008). Accanto alle doverose informazioni occorre, infatti, inserire “suggerimenti” e indicazioni sui comportamenti più idonei da assumere per proteggersi. Non prestare la doverosa attenzione a questo aspetto è una componente spesso determinante in tanti comportamenti poco opportuni che si vedono nelle piazze o nei luoghi pubblici. Imputare ciò solamente alla “sconsideratezza” delle persone significa non esaminare con attenzione gli errori comunicativi commessi.

In questo articolo ci soffermeremo su alcuni aspetti relativi all'importanza dell'utilizzo delle immagini per comunicare: in un mondo sempre più dominato dalle immagini è necessario cercare di comprendere il loro significato e il loro effettivo valore comunicativo.

In realtà ogni comunicazione efficace dovrebbe sempre ricercare e mantenere un e-

quilibrio sui cinque strumenti che oggi concorrono a rendere efficace un'immagine: la fotografia, il video, la grafica, le parole e gli schemi.

Collegare tra di loro, con la giusta attenzione e calibratura, questi strumenti rende più efficace la strategia per comunicare un'informazione complessa, come quella connessa, oggi, al Coronavirus. Questa non è un'operazione statica perché, proprio l'avvento della comunicazione via social, sta spogliando ogni comunicazione di buona parte della sua valenza temporale. Ciò significa anche che quando predisponiamo una comunicazione dobbiamo sempre essere consapevoli che la stessa potrà ricomparire, anche a distanza di tempo e, in quel momento sarà letta come riferita alla situazione in atto.

Questo aspetto è particolarmente rilevante per la comunicazione che utilizza l'immagine perché ha una maggiore capacità di essere intercettata dal nostro sistema cognitivo automatico (Sistema 1: automatico, veloce, guidato dalle abitudini. Spesso è emozionale e intuitivo, può essere impulsivo o procrastin-

nare, può essere timoroso o fin troppo pieno di sé. Nelle situazioni di emergenza è quello che spinge le persone a reagire - Kahneman, 2011) e quindi va in qualche modo privilegiata rispetto al semplice testo (che comunica più efficacemente al Sistema 2: lento, riflessivo, adeguato ai ragionamenti complessi, che prevedono calcoli e attività mentali impegnative. Richiede concentrazione e tempo - Kahneman, 2011).

Le immagini contano più del testo non solo perché il nostro sistema nervoso alloca più risorse alla visione che al linguaggio, ma anche al fatto che siamo meno portati a mettere in discussione le immagini rispetto a frasi che descrivono la medesima situazione.

In sintesi possiamo dire che enunciati linguistici sono espliciti nel proporre il proprio contenuto, mentre le immagini lo offrono implicitamente.

D'altra parte c'è una grossa questione che distingue le parole dalle fotografie. Mettendo in fila le parole si riesce con tutta probabilità a dare alla frase un significato preciso; questo perché ogni singola parola ha un significato ben preciso.

Al contrario una fotografia, in assenza di una esatta contestualizzazione, si presta a molte letture e a molte interpretazioni: infatti, si dice in proposito che le fotografie sono polisemiche (possiedono cioè la facoltà di avere significati diversi). Pertanto è spesso necessario abbinare l'immagine a un testo esplicativo, ma è molto importante che lo stesso corrisponda in modo inequivocabile all'immagine.

Da questo punto di vista il bilanciamento tra immagini e parole è molto delicato: ad esempio pensiamo a un messaggio che conosciamo "attenti al cane". Questo messaggio, se risulta solamente scritto, ha un'efficacia comunicativa molto inferiore a quello accompagnato dall'immagine di un cane. Ciò perché l'immagine ci indirizza, con una sorta di priming semantico, verso il fatto che la scritta parlerà di un cane. Ecco allora che la scritta "attenti al cane", abbinate all'immagine del cane, troverà la strada preparata per una più rapida comprensione. A questo punto però il significato che quella specifica immagine di cane ha per ognuno di

noi acquista valore non trascurabile. Se, a titolo di esempio, mi piacciono i pastori tedeschi e magari ne ho avuto uno al quale ero particolarmente affezionato, l'immagine di quella razza di cane non mi predisporrà a comprendere che mi stanno avvisando di un pericolo.

Al fine di dettagliare meglio il significato che possono assumere le immagini, vediamo tre aspetti salienti: le caratteristiche stereotipiche, parassitarie e di fake che possono assumere le immagini.

Immagine stereotipo e immagine parassite

Per addentrarci nel mondo delle immagini e sul loro effetto sembra utile ricordare la distinzione proposta da Schianchi (2018) tra quelle stereotipo e quelle parassite. Si tratta di immagini che vengono utilizzate molto spesso, per cui conoscerne l'effetto è rilevante per il risultato che si vuole conseguire utilizzandole con consapevolezza.

In sostanza le immagini stereotipo sono sostanzialmente cliché e, in quanto tali, sono anche facilmente riconoscibili. Un esempio tipico è quello della casalinga attenta sia al pulito della sua abitazione sia al suo vestito. Lo sono la giacca e la cravatta indossata da politici negli incontri ufficiali e le fotografie di chi si atteggia a "intellettuale pensante" facendosi ritrarre di tre quarti, con la mano che accarezza il mento o la guancia. Il fatto che si tratta di stereotipi non significa che non possano essere utilizzate nel contesto di una comunicazione di sicurezza: il focus è nella consapevolezza di questa loro caratteristica anche relativamente al significato che vengono ad assumere per chi le osserva.

Diversa è la funzione delle immagini parassite, definite come tali per la loro capacità di albergare in ognuno di noi proprio come un parassita. Per questo, e per la loro grande diffusione nel mondo visivo del web, sono più difficili da individuare rispetto a quelle stereotipe. Si tratta di un'immagine profon-

damente radicate nel nostro modo di vedere tanto che, non se ne percepisce neppure la presenza, ci suggerisce certezza e costanza in quello che vediamo: non occorre andare oltre.

All'interno di questa categoria possiamo individuare le immagini generalmente considerate belle e di buon gusto. O ancora quelle associazioni così spontanee da apparire alla nostra mente come uniche e veritiere: gli abbinamenti lupo/solitario, svolta/epocale o genio/incompreso. Ma anche al fatto che un uomo con la barba incolta appare come un intellettuale, mentre se gli si aggiunge un turbante può trasformarsi, agli occhi di un osservatore, in un terrorista.

Il fatto di essere immagini classificate come parassite non significa che non debbano essere utilizzate nel contesto di una comunicazione relativa alla sicurezza, ma occorre una certa cautela nel loro impiego al fine di evitare che il destinatario, proprio a causa della facilità legata al loro utilizzo, sia spinto a non mettere in campo la necessaria capacità di giudizio. Se sono immagini che, per dirla con Kahneman (2011) ben si allineano al funzionamento automatico del Sistema 1, possono però di conseguenza sfuggire alla revisione critica da parte di un Sistema 2 più accorto e riflessivo.

La differenza fra questi due tipi di immagini risiede nell'atteggiamento assunto da chi le osserva. Nel caso delle immagini stereotipo tenderà a delegarle, ponendole fuori da sé, ritenendo che appartengano solo agli altri. Rispetto alle immagini parassite, anche per la loro piacevolezza, la persona tenderà a esserne assorbito. La loro "pericolosità" risiede proprio nel fatto che sentendole come proprie adotterà facilmente un atteggiamento acritico.

Lavorare in questa direzione significa, prima di tutto, essere attenti a individuare e a distinguere le "immagini parassite" e le "immagini stereotipo", perché entrambe possono modificare il senso dell'intenzione comunicativa. In un mondo che appare sempre più dominato dalle immagini riteniamo sia utile riflettere sul loro utilizzo e offrire a chi le guarda maggiori strumenti interpretativi per

evitare che possano modificare la visione della realtà.

Un'immagine può diventare fake

Precedentemente abbiamo accennato alle fake images che, nel contesto di una comunicazione social possono subire una sostanziale trasformazione. Quando pensiamo al fenomeno fake ci concentriamo sul fatto che si tratti di notizie e di immagini create con lo scopo deliberato di disinformare.

Infatti, se inizialmente si trattava per lo più di errori o scherzi, nel tempo si sono trasformate in raffinati tentativi per determinare reazioni negli osservatori a fini economici e/o politici. Le fake news, o nel nostro caso le fake images, sono le false notizie che, pur basandosi su fatti di attualità, la modificano o inventano realtà alternative.

Esistono motivi diversi per cui vengono create queste fake, arrivando fino alla disinformazione laddove una notizia falsa viene usata deliberatamente per far credere di informare su un dato argomento, ma in realtà si sta tentando di convincere di qualcosa di falso, o di pilotare un'opinione.

Quanto sta avvenendo in questa pandemia ci mostra come le cose possano essere diverse: una stessa immagine postata su un social mesi addietro rimanendo nel circuito o essendo recuperata nel suo anniversario può risultare sconcertante e fuorviante. Pensiamo a una persona che sta conducendo una campagna di sensibilizzazione alle attenzioni da adottare come difesa dal coronavirus e che appare improvvisante al centro di un assembramento senza mascherina. È ben vero che questa immagine può essere stata scattata e postata in tempi antecedenti all'avvio della pandemia, ma la sua comparsa in un social suscita una reazione emotiva immediata estremamente negativa.

Bibliografia

Kahneman D. (2011). *Pensieri lenti e veloci*, Mondadori, Milano, 2012.

Schianchi P. (2018), Visual Journalist. L'immagine è la notizia, Franco Angeli, Milano.

Thaler R. H. & Sunstein C. R. (2008). La spinta gentile, Feltrinelli, Milano, 2009.

LA VARIABILITÀ DELLA PRESTAZIONE PER MIGLIORARE LA SICUREZZA SUL LAVORO. METODI E STRUMENTI. IL PERFORMANCE VARIABILITY MODEL.

Antonio Zuliani e Domenico Santoro



Come possiamo utilizzare concretamente le nuove conoscenze in ambito neuroscientifico e i nuovi paradigmi del safety management al fine di migliorare l'efficacia della gestione della sicurezza a vantaggio dei lavoratori? Possiamo

unire le nostre diverse competenze per sviluppare metodi e strumenti che possano concretamente essere utilizzati nella pratica di ogni giorno?

Nella variabilità della prestazione risiedono le risorse per migliorare la gestione della sicurezza sul lavoro, basandosi non esclusivamente su ciò che va male bensì su tutto ciò che accade in condizioni normalità in assenza di incidenti e infortuni.

“Variabilità della prestazione” significa mettersi nelle condizioni di imparare dalla capacità di adattamento del sistema e utilizzare quanto appreso per creare nuovi strumenti o migliorare quelli in essere, dalle istruzioni operative alle verifiche in campo, dalle osservazioni comportamentali alla formazione e alle barriere di sicurezza in genere.

Per fare questo bisogna superare l'ostacolo riguardante la numerosità delle occorrenze da considerare: se infatti, gli episodi negativi (incidenti, infortuni ...) sono relativamente pochi, gli eventi non negativi sono moltissimi e gestirli è certamente complesso.

In questo libro spieghiamo come fare, forniamo gli strumenti e le applicazioni in tre campi esemplificativi: l'analisi degli episodi incidentali, l'osservazione comportamentale di sicurezza, la formazione dei conducenti ai fini della sicurezza dei trasporti. Tutto questo è basato sull'applicazione del Performance Variability Model, il modello per inquadrare tutto ciò che si presenta diverso dall'output atteso, per dare contezza degli errori e delle violazioni che caratterizzano l'attività di lavoro visti come una grande opportunità e non più come un problema da risolvere.

Questo si fonda a sua volta sulla conoscenza delle dinamiche che caratterizzano il funzionamento del nostro cervello delle quali abbiamo diffusamente scritto in capitoli dedicati al supportare l'attività del responsabile della gestione della sicurezza e dei manager operativi i quali, tutti insieme e con il reale coinvolgimento attivo dell'organizzazione cui appartengono, avranno numerose nuove armi per combattere gli incidenti e gli infortuni.