

Anno 18, numero 60  
Ottobre 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

*Comitato di redazione:*  
Wilma Dalsaso, Marcella  
Gabbiani, Domenico San-  
toro, Elisabetta Schiavone,  
Antonio Zuliani.

*Ritorna PdE con un progetto rinnovato che si prefigge di accrescere la necessaria integrazione tra i saperi come via maestra per la proposta di temi e soluzioni rispondenti alla sfida dei tempi.*

*Questo progetto si manifesta anche con l'istituzione di un Comitato di redazione con il compito di individuare le tematiche e di coordinare l'intervento degli autori chiamati a proporre i loro contributi nella rivista.*

### **La leggibilità dei testi** (Antonio Zuliani)

Due strumenti per migliorare la leggibilità dei testi e la comprensibilità delle parole.

Pag. 2 - 5

### **L'emergenza nel trasporto di merci pericolose. Resilienza e apprendimento organizzativo** (Davide Italia)

Leggere attentamente le esperienze delle emergenze incrementa la sicurezza nel trasporto delle merci pericolose.

Pag. 5 - 7

### **Dalla sicurezza dei luoghi alla sicurezza delle persone** (Elisabetta Schiavone)

L'uomo deve essere al centro di ogni pianificazione dei sistemi di emergenza.

Pag. 7- 10

### **"A mezzobusto": una proposta di comunicazione video** (Wilma Dalsaso)

L'utilizzo dei video per stimolare l'interesse e la curiosità verso i temi della sicurezza e le soluzioni proposte.

Pag. 10 - 12



*I temi trattati nella rivista vengono ripresi e approfonditi nei post pubblicati nel sito [www.studiozuliani.net](http://www.studiozuliani.net)*

## LA LEGGIBILITÀ DEI TESTI

di Antonio Zuliani

Scrivere un testo può avere molti scopi: quello di emozionare, di condizionare i comportamenti, di informare o anche di suggerire comportamenti adeguati. Si può scrivere per un pubblico limitato di addetti ai lavori come per un pubblico vasto non particolarmente interessato al tema che stiamo affrontando. Evidentemente gli stili di scrittura, le stesse parole utilizzate, risentono delle diverse finalità, dei destinatari e degli strumenti che abbiamo a disposizione. Scrivere con l'obiettivo di accrescere la sicurezza e la capacità di rispondere efficacemente alle situazioni critiche deve tener conto che la comprensibilità del testo ha un'importanza strategica anche per la possibilità che lo stesso venga più facilmente memorizzato.

Per lavorare in questa direzione crediamo occorra tenere conto di alcuni aspetti legati alla leggibilità delle frasi e alla comprensibilità delle parole.

### **Leggibilità del testo.**

La leggibilità linguistica è di particolare rilevanza sulla base degli studi PIAAC-OCSE, che mostrano come in Italia abbiamo il 28% della popolazione tra i 16 e i 65 anni alle prese con un problema di analfabetismo funzionale. Ciò significa che il 28% delle persone italiane sono "incapaci di comprendere, valutare, usare e farsi coinvolgere da testi scritti per intervenire attivamente nella società, per raggiungere i propri obiettivi e per sviluppare le proprie conoscenze e potenzialità" (definizione dell'UNESCO del 1984). Non analfabete, quindi, ma nella condizione di non comprendere in modo efficace un testo e, aspetto più significativo, con il rischio di interpretarlo nel modo sbagliato.

Si tratta di una percentuale che cresce con l'età, tanto che passa dal 19,7% della fascia 16-24 anni al 27,4% dai 45 ai 54 anni, fino al

41,2% degli over 55. Un dato purtroppo stabile per il nostro Paese visto che l'analoga indagine del 2016 collocava questa percentuale al 27,9%.

A questo dato, già molto negativo, se ne aggiunge anche un altro che indica come circa il 70% della popolazione italiana tra i 16 e i 65 anni si collochi al di sotto dell'indice minimo necessario per interagire con le competenze linguistiche richieste da questo mondo in continua evoluzione.

D'altra parte, come scriveva De Mauro (2002), la parola scritta mette in gioco l'intera capacità di intelligenza e di vita delle quali siamo dotati.

Quando leggiamo sottoponiamo il nostro cervello a un lavoro molto complicato e dispendioso che possiamo descrivere nel modo seguente.

Per prima cosa percepiamo e selezioniamo una catena di stimoli visivi (pensiamo alla forma delle lettere che differisce a seconda del font utilizzato). Il cervello li deve riconoscere e decodificare (ovvero fornire un significato – la parola - a quello che vede). Li deve poi elaborare collegando ogni parola e ogni frase tra di loro. In questo modo viene costruita una rappresentazione dei contenuti del testo a partire dai segni grafici per arrivare al loro significato. E per farlo il cervello utilizza anche le sue capacità logiche, la memoria e le conoscenze che possiede. Una fatica immensa di cui non ci rendiamo conto se non quando uno dei passaggi cruciali descritti entra in difficoltà oppure inizia a non funzionare.

Ecco perché ogni aiuto che riusciamo a fornire al nostro interlocutore non solo è gradito, ma migliora la comprensione della comunicazione.

Ad esempio, l'uso di frasi brevi è molto utile, perché il cervello ha poca energia a disposizione. Quindi, più una frase è lunga e

più energia consumerà. Inutili lungaggini causano anche poca attenzione e scarso investimento nella lettura.

Inutili lungaggini possono essere interpretati dai nostri interlocutori come una poca attenzione nei loro confronti, e causare così uno scarso investimento da parte loro nella lettura. Una regola fondamentale è quella per cui quando si può tagliare una parola è bene farlo. Semplificare una comunicazione è molto difficile perché per farlo occorre saper cosa togliere e saper individuare l'essenzialità del messaggio che si vuole trasmettere.

In questo caso i suggerimenti possono essere due:

- spezzare le frasi, cercando di non superare le 20-25 parole ciascuna. Ricordiamoci però che usare sempre e solo frasi composte da un identico numero di parole può risultare noioso e diminuire l'attenzione del lettore (Clark, 2006);
- ricorrere a degli elenchi puntati nel caso una frase contenga più concetti o riferimenti. Così si rende la lettura più chiara, immediata e assimilabile.

Un altro aiuto per il nostro interlocutore è che se c'è una parola più breve atta a esprimere lo stesso concetto è bene usarla, perché le parole lunghe affaticano la lettura e rallentano la comprensione del testo. Una dimostrazione di questo ci è data dal funzionamento del nostro stesso occhio:

Il punto nell'occhio in cui è massima la definizione delle immagini si chiama fovea, un'area di circa 2 mm di diametro al centro della retina. Quando fissiamo un oggetto, l'immagine si proietta nella fovea e questa operazione è detta foveazione. Nel caso specifico della lettura, in una foveazione si riescono a percepire in modo abbastanza dettagliato otto lettere: due a sinistra del punto di fissazione e sei a destra. Ecco perché le parole corte sono più facilmente leggibili e la lunghezza delle parole è un aspetto importante.

In senso generale, proprio per questa caratteristica, è buona norma che il testo sia allineato a sinistra e che la riga non sia troppo lunga: in questo modo il cervello non perde tempo a cercare l'inizio della nuova riga.

Un terzo esempio di come possiamo aiutare il nostro lettore è quello di scrivere in positivo. Scrivere in positivo ha due vantaggi: il

primo è quello di fornire un'informazione molto più semplice rispetto alla stessa fornita attraverso una frase negativa. Ad esempio, scrivere "camminare lentamente" è cognitivamente più semplice rispetto alla frase "non correre". Il secondo aspetto sta nel fatto che negare un'azione può attivare l'effetto contrario. Così, scrivere "non premere il pulsante rosso" induce in chi legge l'idea che proprio quel pulsante sia così importante da arrivare a premerlo. L'utilizzo, fin troppo diffuso, di frasi del tipo "non farsi prendere dal panico" non solo ricorda a chi le legge che il panico sia nell'ordine delle cose, ma che stia a lui evitarlo, come si trattasse di una scelta che la persona compie deliberatamente in determinate situazioni.

In più, le frasi con doppia negazione, oltre ad essere superflue, confondono non poco il lettore.

Analogamente si sconsiglia di usare la forma passiva quando può essere usata quella attiva: inutile complicare la frase con tempi verbali che non si utilizzano nel linguaggio comune.

### Uno strumento utile.

In questi anni sono stati elaborati alcuni strumenti utili per aiutarci a migliorare la leggibilità dei testi. Questi strumenti, infatti, sono utili quando predisponiamo un testo: possiamo scrivere frasi brevi facendoci contare le parole e le lettere, conteggiano la lunghezza delle frasi e l'utilizzo della punteggiatura, ecc. La maggior parte di questi strumenti, però, sono stati predisposti facendo riferimento a forme linguistiche inglesi e, seppur adattati all'italiano, presentano delle difficoltà di interpretazione. Uno dei pochi strumenti che fanno riferimento diretto alla lingua italiana è il GULPEASE, elaborato presso l'Istituto di Filosofia dell'Università degli studi di Roma «La Sapienza» (Lucisano e Piemontese, 1988). Rispetto ad altri strumenti, il GULPEASE ha anche il vantaggio di calcolare la lunghezza delle parole in lettere, e non in sillabe come gli altri.

In sostanza, il GULPEASE si basa sull'analisi di due variabili linguistiche: la lunghezza media delle parole (LP) di un documento misurata in lettere, e la quantità di parole (PF) nelle frasi del testo.

In questo modo si ottiene un valore compreso tra 0 e 100 che viene messo in relazione con tre livelli di scolarizzazione del lettore:

- chi ha un'istruzione elementare comprende facilmente testi con un indice maggiore di 80;
- chi ha un'istruzione media comprende facilmente testi con un indice maggiore di 60;
- chi ha un'istruzione superiore comprende facilmente testi con un indice maggiore di 40.

Ad esempio, un lettore con un'istruzione elementare leggerà con difficoltà un testo con un indice pari a 50. Questo output del GULPEASE ci permette ancora di più di adattare il nostro testo al destinatario, aumentando così la sua leggibilità e la sua comprensibilità.

### **Comprensibilità delle parole.**

Avere uno strumento atto a indicare il livello di leggibilità di un testo è senza dubbio utile e spinge a un'azione di miglioramento dello stesso. Per ottenere un buon risultato, magari avvalorato dal miglioramento dell'indice di leggibilità, occorre conoscere e seguire alcune regole generali che elenchiamo di seguito.

Possiamo suddividere le parole in sottogruppi (i linguisti li chiamano "marche") secondo il criterio della comprensibilità. Ciò significa che utilizzare parole il cui significato è maggiormente compreso e condiviso (e quindi nel sottogruppo delle parole più comprensibili) aumenta l'efficacia della comunicazione. Questo perché andremo a scegliere parole più comprensibili alla maggior parte degli italiani e quindi verremo intesi dal numero più alto possibile di persone che parlano italiano: una conoscenza, dunque, non fine a se stessa, non un vezzo da linguisti, ma un sapere con conseguenze assai concrete.

Quali sono queste parole? La risposta alla domanda deriva dal lavoro avviato da De Mauro e che è in continuo aggiornamento. Negli anni il numero di parole di sufficiente comprensibilità è cresciuto, ma ancora limitato; possiamo comunque dire che sottogruppi principali (nuclei) sono tre:

- Il primo è composto da poche parole, circa 2.000 (che sono classificate FO), ossia appartenenti al lessico fondamentali dell'italiano. Sono le parole che compongono il 90% dei nostri discorsi quotidiani. Sono quelle che sentiamo dire e usiamo più spesso.
- Il secondo nucleo è composto da circa 2.500 parole di alto uso (AU). Costituiscono circa il 6% dei nostri discorsi quotidiani. Si tratta di termini che conosciamo bene, ma che per vari motivi usiamo solo in casi specifici.
- Il terzo nucleo è composto dalle parole di alta disponibilità (AD). Queste sono 1.900 parole interessanti: sono quelle che conosciamo bene perché sono tutto sommato comuni, ma raramente abbiamo bisogno di impiegarle. Le sentiamo insomma, in tv, le leggiamo sui giornali, ma non sono certo le prime scelte a venirci in mente quando parliamo.

Il numero delle parole di ogni singolo sottogruppo varia con il passare degli anni, per cui invitiamo il lettore a prendere questo dato come indicativo.

Accanto a queste parole ve ne sono migliaia di altre. Parole classificate come "comuni" (CO) che ci si può attendere siano conosciute da una persona di cultura medio-alta, indipendentemente dal suo mestiere o dalla sua specializzazione. Ma di cui si sconsiglia l'uso per la possibilità di indurre errori di comprensione.

Per completezza altri sottogruppi di parole comprendono quelle appartenenti a un italiano regionale (RE), i dialettismi (DI), gli esoterismi (ES), cioè parole straniere pur entrate nella nostra lingua, i termini tecnico-specialistici (TS) e quelli letterari (LE). Per completare l'elenco può essere utile ricordare le parole di basso uso (BU) e quelle oramai obsolete (OB).

### **Conclusioni.**

Scrivere un testo o una comunicazione leggibile e comprensibile richiede un grande lavoro e sforzo (lo sappiamo bene visto che è parte del nostro lavoro quotidiano di consulenti), ma sappiamo anche che è indispensabile per ottenere il livello di accuratezza nel-

le mansioni e nella sicurezza sul lavoro che tutti ci proponiamo.

## Bibliografia

Carofiglio G. (2017). Con parole precise, Edizioni Laterza, Bari.

Clark R.P. (2006). Gli strumenti dello scrittore, Audino Editore, 2018.

De Mauro T. (2002). Capire le parole, Edizioni Laterza, Bari.

Giunta C. (2018). Come non scrivere, UTET, Torino.

Lucisano P. & Piemontese M.E. (1988). Gulpease: una formula per la predizione della difficoltà dei testi in lingua italiana, Scuola e Città, 3, 31, La Nuova Italia.

---

## L'EMERGENZA NEL TRASPORTO DI MERCI PERICOLOSE. RESILIENZA E APPRENDIMENTO ORGANIZZATIVO.

di Davide Italia (\*)

Il trasporto delle merci pericolose richiede di garantire la sicurezza in tutte le fasi della distribuzione: carico/scarico presso i luoghi di produzione e di utilizzo, trasporto su strada e trasporto combinato, transito, fermate presso aree di parcheggio.

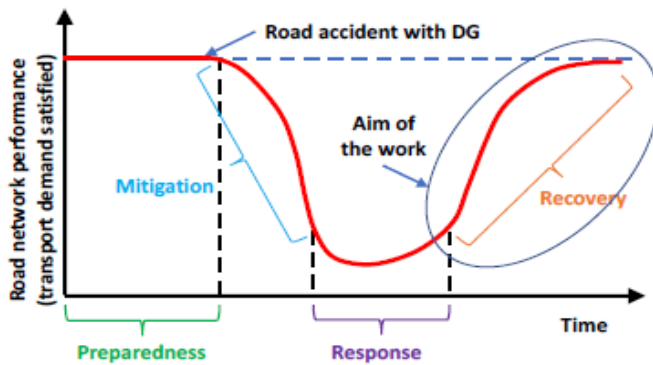
Il contesto in cui si svolge il trasporto interessa sia l'infrastruttura stradale (prevalentemente) sia le aree per loro natura delimitate dei siti di produzione e di utilizzo e di sosta e/o parcheggio.

In Italia, in particolare, il trasporto delle merci pericolose avviene prevalentemente su strada. Sebbene la frazione di merci pericolose è una percentuale minoritaria delle merci trasportate [1], in caso di incidente gli impatti possono riguardare un'area ampia con conseguenze non sempre facilmente prevedibili.

Il principio guida nella logistica delle merci pericolose richiede che le merci possano rimanere in circolazione per il tempo strettamente necessario a percorrere la distanza tra i luoghi (delimitati) di partenza e destinazione, e non oltre [2].

Tale principio scaturisce dall'esperienza acquisita nella gestione di situazioni di emergenza nel trasporto e degli impatti di queste sulla sicurezza, sulla infrastruttura, e sul sistema trasporto in generale. Un incidente che coinvolge il trasporto di merci pericolose può avere impatti non sempre prevedibili in funzione delle condizioni al contorno, che per loro natura sono mutevoli, e dell'efficacia dei servizi di emergenza (first responder). La figura 1 descrive le fasi principali di gestione dell'emergenza su strada in funzione della capacità di ripristino delle condizioni di normalità della infrastruttura [3]. Sono inoltre evidenziate per ciascuna fase le componenti di resilienza che le caratterizzano.

La resilienza può essere definita "come la capacità di un sistema di mantenere e riguadagnare uno stato di equilibrio dinamico che permetta il suo funzionamento dopo un incidente o sotto uno stress prolungato" [4] o anche, in modo più esteso, come "capacità di un'entità - per esempio un asset, una organizzazione, una comunità - di anticipare, resistere, assorbire, rispondere, adattarsi e riprendersi".



Preparedness	Mitigation		Response		Recovery
Anticipate	Resist	Absorb	Respond	Adapt	Recover
Activities taken by an entity to define the hazard to which it is subject	Activities taken prior to an event to reduce the severity or consequences of a hazard		Immediate and ongoing activities, tasks and programs and systems that have been undertaken or developed to manage the adverse effects of an event		Activities and programs designed to effectively and efficiently return conditions to a level that is acceptable to the entity

Un sistema è considerato resiliente se presenta alcune caratteristiche o capacità:

- Anticipazione: capacità di prevenire i pericoli e modificare il proprio funzionamento per adattarsi ai cambiamenti.
- Monitoraggio: controllo e supervisione della performance del sistema e del suo stato operativo finalizzato alla ricerca di possibili segnali deboli.
- Reazione: capacità di rispondere immediatamente ai cambiamenti per regolare il funzionamento ed evitare danni maggiori.
- Apprendimento: capacità di imparare dagli eventi passati per aumentare il livello di sicurezza [4].

Queste caratteristiche sono le stesse che un'organizzazione deve darsi per un'adeguata gestione dell'emergenza che coinvolga il trasporto di merci pericolose, in relazione alla variabilità delle condizioni che possono generare impatti non sempre prevedibili e classificabili.

Le aziende che producono e trasportano merci pericolose, al fine di prepararsi alla gestione delle emergenze di trasporto come richiesto dalle normative di settore [5], predispongono dei piani di risposta all'emergenza: i cosiddetti Road emergency Preparedness plan.

Il contenuto di questi piani rispecchia nelle fasi attuative un approccio resiliente: preparazione (scenari); risorse e piano di intervento; risposta attiva/reazione; ritorno di esperienza e capitalizzazione. I piani e le procedure di risposta all'emergenza sono oggetto di una costante opera di revisione in base all'esperienza acquisita nell'affrontare le situazioni di emergenza che per quanto detto

sopra sono mutevoli. La sorpresa è un ingrediente essenziale dell'emergenza e degli incidenti in generale. A ogni avvenimento imprevisto corrisponderà una grande varietà di reazioni, cognitive ed emotive che dipenderanno dalla prossimità dell'evento e dal coinvolgimento personale [6].

Le persone e i team coinvolti nell'emergenza possono pertanto presentare una variabilità di reazioni. Lo sforzo di un'organizzazione resiliente riguarda la capacità di prevedere i potenziali scenari, le principali azioni da attuare (response task), i canali di comunicazione operativi da far attivare alle persone presenti durante l'emergenza a partire dal conducente del veicolo.

Le operazioni di risposta all'emergenza (decisioni, comunicazioni, attività di mitigazione, recupero, ecc.) consistono prevalentemente in attività effettuate dal personale (human operations). Di conseguenza possiamo dire che Queste attività sono affette anche da errore umano che, nelle circostanze a volte estreme dell'emergenza su strada, possono portare a gravi conseguenze.

Per ridurre i rischi di errore al fine di preservare l'incolumità delle persone coinvolte e del personale del team di emergenza, le organizzazioni hanno sviluppato programmi che mirano alla formazione e addestramento del personale con l'obiettivo di incrementare il livello di conoscenza delle merci pericolose e dei sistemi di contenimento delle stesse e le competenze necessarie per l'attuazione delle azioni di risposta in base agli scenari di incidente ragionevolmente prevedibili.

Di fondamentale importanza sono le esercitazioni per l'emergenza, che nell'ambito della logistica delle merci pericolose devono coinvolgere diversi attori: conducente, addetti alla distribuzione, responsabili della sicurezza, squadra di emergenza. Le esercitazioni possono essere condotte secondo vari livelli di complessità per contribuire a un accrescimento graduale delle competenze e della consapevolezza del personale.

Alcuni esempi di esercitazione con livello di complessità crescente sono:

- Drill test (DT): queste esercitazioni permettono di verificare l'efficacia e l'efficienza del centro operativo di risposta e della catena di comunicazione a partire dalla segnalazione di incidente. Sono eseguite periodicamente e permettono di capire se i canali di comunicazione sono adeguati e se le liste di escalation telefoniche e di messaggistica sono effettive e aggiornate.
- Tabletop exercises (TTX): sono esercizi da tavolo; sono sessioni basate sulla discussione, in cui i membri del team si incontrano in un ambiente informale o in classe per discutere i loro ruoli durante un'emergenza e le loro risposte a una particolare situazione di emergenza. Un facilitatore guida i partecipanti attraverso una discussione su uno o più scenari.
- Full-Scale Exercises (FSE): sono esercizi su vasta scala. Sono esercizi multidisciplinari che coinvolgono diverse funzioni

(ad es. Centro operativo di risposta, addetti alla distribuzione, squadra di emergenza, ecc.) con lo svolgimento sul campo di attività di supporto alle squadre dei VVF; messa in sicurezza e recupero del veicolo.

Il valore di queste esercitazioni risiede non solo nella capacità di accrescere l'efficienza di risposta ma anche nell'utilizzarle come strumento di apprendimento organizzativo, e più in generale come opportunità per migliorare la cultura della sicurezza.

## Bibliografia

- [1] - Rapporto SET 2019 - Federchimica
- [2] - Manuale della security nel trasporto di merci pericolose - Federchimica
- [3] - Transport of Dangerous goods by road: Analysis of emergency management to estimate the infrastructure recovery following an event - Chemical engineering Transactions - 2020 - F. Borghetti e altri
- [4] - <http://erikhollnagel.com/ideas/resilience-engineering.html>
- [5] - ADR/RID - Accordo per il trasporto di merci pericolose su strada
- [6] - Disastri - Barry A. Turner, Nick F. Pidgeon - Edizioni di Comunità - pag. 185

(\*) IMS and Regulatory compliance manager e membro del Comitato sicurezza trasporti di Assogastecnici.

---

## DALLA SICUREZZA DEI LUOGHI ALLA SICUREZZA DELLE PERSONE

di Elisabetta Schiavone (\*)

Uno degli ambiti primari della sicurezza è quello dei luoghi di lavoro. Del resto, ad esclusione della casa e degli spazi urbani, ogni luogo che viviamo o frequentiamo è luogo di lavoro: lo è la scuola,

l'ospedale e tutti gli edifici pubblici in generale, le strutture ricettive, gli esercizi commerciali, le strutture sportive, i cinema e tutte le attività produttive.

Molti di questi sono luoghi ad alto affollamento e alcune attività si svolgono in luoghi all'aperto.

Sono diverse le strutture, gli spazi, gli allestimenti e le funzioni.

Sono diverse anche le persone che vivono quei luoghi eppure l'attenzione nel progetto della sicurezza ricade prevalentemente sul contenitore, sullo scenario, l'ambiente fisico con i suoi dispositivi.

Tutto ciò che può essere progettato, costruito, integrato, adeguato. Standardizzato.

Abbiamo ben presente una parete o una porta REI, un estintore, la segnaletica di emergenza e le sirene di allarme.

Magari non le ricordiamo perfettamente ma conosciamo l'esistenza delle procedure da adottare in risposta ad emergenze diverse, come ad esempio il mettersi sotto a un tavolo in caso di terremoto.

Ma siamo sicuri che tutti riescano a utilizzare l'estintore che abbiamo appeso oltre il metro e mezzo di altezza o che possano percepire un allarme sonoro? Abbiamo la certezza che tutti riescano a piegarsi e inginocchiarsi sotto un tavolo?

Quello che nella maggior parte dei casi trascuriamo sembra essere la componente umana, le persone e le loro differenti esigenze e capacità. O meglio, utilizziamo di questa componente una rappresentazione poco rispondente alla realtà, impiegando modelli che non esplicitano realmente la diversità umana e le sue sfumature.

Un aspetto che non siamo in grado di considerare fino in fondo nel progetto dell'ambiente costruito ma ancor più nella progettazione della sicurezza e nella pianificazione dell'emergenza riguarda l'autonomia delle persone e la differente capacità di risposta a una situazione critica in relazione al contesto.

Contesto che può ostacolare o facilitare la performance individuale e, di conseguenza, la risposta collettiva degli occupanti.

Di occupanti e loro caratteristiche parla il Codice di prevenzione incendi che nella sua ultima edizione (D.M. 18/10/2019) non distingue più tra occupanti e occupanti con disabilità, ma ne dà un'unica definizione: "Persona

presente a qualsiasi titolo all'interno dell'attività, considerata anche alla luce della sua modalità di interazione con l'ambiente in condizioni di disabilità fisiche, mentali o sensoriali".

Viene introdotto anche il concetto di specifiche necessità per cui "le diverse disabilità (es. fisiche, mentali o sensoriali) e le specifiche necessità temporanee o permanenti degli occupanti sono considerate parte integrante della progettazione della sicurezza antincendio".

Il fine primario delle attività di progettazione della sicurezza, prevenzione e pianificazione dell'emergenza è la salvaguardia delle persone che a vario titolo vivono o frequentano i luoghi di lavoro, siano essi lavoratori o avventori.

Dobbiamo quindi essere consapevoli di come il progetto dell'ambiente costruito e la definizione delle procedure di risposta all'emergenza concorrono a determinare l'autonomia delle persone e di conseguenza la loro capacità di attuare comportamenti corretti in risposta agli eventi, inclusi incidenti e catastrofi.

Ad oggi definiamo procedure senza avere consapevolezza della complessità rappresentata dalle persone che saranno chiamate ad agire, senza considerare eventuali specifiche necessità e procedure realmente attuabili da ciascuno.

Di fatto tra le tante variabili contemplate dal progetto quella che non consideriamo è la variabilità umana, la possibilità che fra i lavoratori e gli avventori di un luogo, un edificio, un'attività, vi siano persone con disabilità o più semplicemente con specifiche necessità dettate da una condizione di salute temporanea o permanente, o addirittura contingente, come può essere una situazione di emergenza.

E invece è proprio l'emergenza lo scenario nel quale diventa imprescindibile considerare ogni possibile criticità connessa con la capacità di risposta delle persone e dunque il contributo dell'ambiente, dei dispositivi e delle procedure, nel facilitare ciascun individuo nell'agire una risposta adeguata.



Il concetto di facilitatore, che si contrappone a quello di barriera, deriva proprio dall'ICF (OMS, 2001), la Classificazione Internazionale del Funzionamento della disabilità e della salute, che definisce la disabilità come condizione correlata al contesto, non propria della persona.

Nel modello bio psico sociale descritto dall'ICF per la prima volta l'ambiente fisico e sociale viene inserito fra i parametri che definiscono tale condizione in concorso con lo stato di salute: la performance non è più unicamente correlata alle abilità personali ma funzione di una complessa relazione tra le condizioni di salute dell'individuo e le caratteristiche dell'ambiente in cui lo stesso vive e svolge le diverse attività.

In questo scenario vengono descritte come barriere i fattori che, mediante la loro presenza o assenza, limitano il funzionamento e creano disabilità; di contro i facilitatori sono fattori che, mediante la loro presenza o assenza, migliorano il funzionamento e riducono la disabilità.

La consapevolezza di come ambienti diversi possano avere un impatto molto diverso sullo stesso individuo con una data condizione di salute diventa dunque dirimente in campo progettuale: ambienti con barriere, o senza facilitatori, limiteranno la performance individuale mentre ambienti facilitanti potranno favorirla.

Il contributo dell'ambiente, fisico e sociale, ovvero del progetto, dei dispositivi ma anche delle relazioni, deve mirare a garantire l'autonomia anche in emergenza, mettendo la persona nelle condizioni di autonomia pari all'ordinario, fino a dove ciò risulti possibile. Nel caso si rendesse necessario un intervento di soccorso sarà ancora l'ambiente a dover facilitare coloro che intervengono per aiutare o soccorrere, magari prevedendo dispositivi specifici per il trasporto e l'evacuazione di persone che non sono in grado di muoversi.

Oltre ad ambienti facilitanti occorre che lo siano anche le procedure, ovvero che prevedano azioni perseguibili da chiunque anche attraverso l'adozione di dispositivi e sistemi di comunicazione accessibili.

Per questi motivi è opportuno considerare la diversità umana avendo come riferimento lo spettro del funzionamento e non incorrere nell'errore di ridurre le persone a rappresentazioni standard anche nella disabilità, vale a dire la disabilità motoria con la carrozzina, la disabilità visiva con la cecità totale e così via. Dobbiamo considerare ad esempio le difficoltà di una persona obesa o di un cardiopatico in uno scenario emergenziale e l'eventualità che le capacità individuali possano variare nello stesso soggetto nell'arco della giornata magari a seguito di una patologia neurologica.

Trascurare che in Italia il 46% degli adulti e il 24,2% tra bambini e adolescenti sono in eccesso di peso, dati dell'IBDO Foundation, il primo osservatorio sul diabete a livello mondiale, significa non considerare le difficoltà che oltre 24 milioni e 700 mila persone potrebbero incontrare nell'evacuare un edificio in caso di incendio.

Il nostro obiettivo è la sicurezza delle persone, ma non considerandone le caratteristiche non siamo in grado di misurare le azioni di prevenzione e di risposta alle reali necessità e capacità di quanti occuperanno i luoghi progettati.

La maggior parte se non la totalità dei piani di emergenza di qualsiasi attività rappresenta infatti la disabilità come passiva: le persone con disabilità, quando considerate, sono oggetto di attenzione da parte di addetti non disabili che sono chiamati a individuarli e mettere in atto le procedure di evacuazione.

Il che sottintende un discrimine netto tra persone con disabilità e non, tra chi può fare e chi è semplicemente destinatario di un'azione di protezione e soccorso.

Questo rende vulnerabile una parte di popolazione altrimenti in grado di agire la propria sicurezza.

Inoltre la sicurezza non può essere di dominio degli addetti ai lavori quali tecnici, soccorritori o squadre aziendali.

Ciascuno deve essere consapevole e responsabile della propria sicurezza ma perché ciò accada occorre intervenire su più fronti:

- il progetto della sicurezza inclusiva;
- la pianificazione inclusiva delle emergenze;

- la formazione e l'addestramento dei lavoratori considerando le specifiche necessità di occupanti noti o potenziali;
- esercitazioni che coinvolgano anche i visitatori presenti nei luoghi di lavoro (ad esempio nei centri commerciali, musei, stadi) incluse persone con disabilità.

Oltre ai luoghi di lavoro, dove grazie alle attuali norme è d'obbligo intervenire in tal senso, sarebbe opportuno estendere tale approccio alle abitazioni che ad oggi rappresentano il luogo con il rischio più elevato di incidente e con le conseguenze più gravi proprio a carico delle persone più fragili, come anziani, bambini e persone con disabilità. Solo con la cultura della sicurezza inclusiva potremo passare dalla sicurezza dei luoghi alla sicurezza delle persone, nessuno escluso.

## Bibliografia

Schiavone E., Zanut S., 2021, Persone reali e sicurezza inclusiva. Il contributo della progettazione inclusiva alla sicurezza di tutti, in ANTINCENDIO n.1/2021 Rubrica Eventi (p. 56/70).

Schiavone E., 2019, Persone vulnerabili o vulnerate? Riflessioni ed esperienze, in atti del convegno "Persone, comportamenti ed emergenza. Stato dell'arte e nuovi strumenti per pianificare la risposta ad eventi emergenziali" a cura di Stefano Zanut in ANTINCENDIO n.7/2019 Rubrica Eventi (p. 74/78)

Schiavone E., 2019, Un'evacuazione inclusiva. Le Gallerie degli Uffizi da museo a teatro di un'esercitazione, in NOI VIGILI DEL FUOCO n.16/2019 (p. 34/35)

Zanut S., Schiavone E., 2017, Ergonomia, disabilità ed emergenza. Considerare la resilienza funzionale ad un evento straordinario, in RIVISTA ITALIANA DI ERGONOMIA n.15/2017 (p. 32/42)

Romano G., Schiavone E., Zanut S., Aspetti connessi con la disabilità nella gestione di situazioni di emergenza, in atti VGR2016, 2016 <http://conference.ing.unipi.it/vgr2016/>

(\*) Architetto e PhD Cultura Tecnologica e Progettazione Ambientale. Componente dell'Osservatorio sulla sicurezza e il soccorso delle persone con esigenze speciali del CNVVF.

---

## “A MEZZOBUSTO” UNA PROPOSTA DI COMUNICAZIONE VIDEO

di Wilma Dalsaso

L'utilizzo del video sta assumendo una sempre maggior rilevanza tra le forme di comunicazione impiegate e gradite dai destinatari. Noi riteniamo che questo strumento possa avere una grande rilevanza anche per trasmettere messaggi, per fornire indicazioni e per motivare comportamenti sicuri, per accrescere la cultura della sicurezza e alla sua compartecipazione.

La proprietà che rende il video uno strumento unico ed estremamente efficace è la sua temporalità. Una proprietà che occorre conoscere e padroneggiare per realizzare prodotti efficaci. In particolare questa "temporalità" determina la durata della comunicazione, la sua progressione nel tempo e l'implicita attesa che lo spettatore sia passivo e debba quindi assistere a braccia conserte a ciò che gli viene proposto sullo schermo. Si tratta di

aspetti che differenziano il video dall'immagine, che lascia proprio gli aspetti sopra descritti alla scelta di chi le guarda. Di fronte a un'immagine abbiamo il tempo per elaborarne il significato, possiamo tornarci, possiamo soffermare l'attenzione su di una rispetto ad altre.

Nella realizzazione del nostro progetto, per girare un video, oltre che al rispetto di una sua grammatica con delle regole, strutture e convenzioni, abbiamo scelto di valorizzare al massimo alcune caratteristiche particolari, che di seguito esplicitiamo brevemente.

### **Obiettivo: accendere l'interesse**

I video che stiamo proponendo non vogliono essere né tutorial né strumenti formativi sul tema. I nostri video si propongono semplicemente di evidenziare un tema e di motivare lo spettatore a coglierne l'importanza per se stesso. Il loro primo obiettivo è, quindi, quello di suggerire una riflessione e motivare l'interesse per l'argomento trattato.

### **Brevità**

La durata dei video è calibrata tenendo conto del fatto che sia sufficiente a spiegarne il contenuto, accompagnando il pensiero all'obiettivo sopra indicato. Per questo motivo abbiamo optato per video della durata compresa tra i 30 e i 90 secondi. Su questa scelta influisce anche la piattaforma nella quale sono inseriti, e il fatto che si tratta di materiale che non viene attivamente ricercato dallo spettatore.

Un pregresso e motivato interesse può giustificare durate ben più consistenti, pensiamo, ad esempio, ai tutorial: siamo disposti a guardare video anche molto lunghi se ci aiutano a risolvere un problema o a far funzionare un elettrodomestico.

Nel nostro caso si tratta di video pensati per una visione su computer di una rete aziendale, nella migliore delle ipotesi su schermi di una rete televisiva interna. La scarsa attenzione e anche il poco tempo a disposizione in queste circostanze richiede messaggi bre-

vi e, come vedremo in seguito, di facile comprensione.

### **Struttura linguistica semplice**

Come abbiamo descritto in un altro articolo di questo numero di PdE, la leggibilità dei testi è di fondamentale importanza per favorirne la comprensione. Per questo motivo abbiamo deciso che il testo di ogni video, prima di essere girato, deve essere revisionato sia secondo i criteri di leggibilità proposti da Gulpease, sia analizzando la comprensibilità di ogni singola parola. Esprimersi in modo semplice è un pregio e non un difetto.

### **Stile narrativo**

Lo stile del testo corrisponde al modo in cui si costruisce la frase, a come vengono messe in ordine le parole. Nei nostri video abbiamo privilegiato uno stile narrativo (quello denominato "storytelling"), che è lo stile dei racconti, dei romanzi, dei film, ecc. Non ci sembra utile invece uno stile creativo e persuasivo (detto "copywriting") perché, per arrivare all'obiettivo prefissato, non occorre puntare esclusivamente sulle emozioni. Al pari, abbiamo evitato esclusivamente stili descrittivi o tecnici dei temi trattati.

### **Utilizzo dei sottotitoli**

Un'altra caratteristica peculiare dei nostri video sono i sottotitoli. L'inserimento dei sottotitoli soddisfa alcune esigenze importanti per la fruibilità dei video.

In primo luogo, il video diventa accessibile in ogni ambiente e situazione, anche in un ambiente rumoroso e quando non è consentito o inopportuno accedere all'audio del video. Senza dimenticare che la lettura agevola tutte le persone che hanno problemi di udito (secondo il CENSIS, questi ultimi rappresentano il 12,1% della popolazione italiana). In secondo luogo, la doppia possibilità, quindi di sentire e contemporaneamente leggere lo stesso testo, aumenta la probabilità della sua comprensione (sempre che venga soddisfatta la condizione di struttura lin-

guistica semplice di cui abbiamo parlato). Una doppia opportunità che aumenta la possibilità di memorizzarne anche i contenuti. Per questo motivo la sceneggiatura è stata pensata per funzionare anche senza la voce.

### Attenzione al montaggio

Pur trattandosi di video brevi abbiamo scelto, per quelli della durata superiore a 45 secondi, di inserire immagini e filmati scelti per rafforzare il messaggio e per rendere più dinamica la narrazione proposta.

Sotto questa tempistica indicativa, è bene non esagerare con immagini o altri filmati, perché risulterebbero distraenti, rischiando così che il messaggio e il contenuto del video vengano persi da chi li guarda. Questo principio vale anche per le transizioni.

Per lo stesso motivo abbiamo evitato di sovrapporre parole alle immagini, perché anche queste rischiano di diventare elemento di distrazione. Se c'è del testo, che non fanno parte dei sottotitoli, lo abbiamo introdotto solo nelle pause dell'udito.

### Dove trovarli

I video preparati per realizzare questo progetto sono raccolti sia nella homepage del sito [www.studiozuliani.net](http://www.studiozuliani.net) sia in un'apposita playlist all'interno del canale YouTube di StudioZuliani. Abbiamo scelto di titolare questa serie di video "A mezzobusto" sia per indicare la struttura di montaggio che la caratterizza sia come omaggio a una figura storica della comunicazione italiana.

### 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 ap-



preso 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.