

Anno 19, numero 63
Giugno 2022
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.

Indice del numero 63

Le sei finestre della comunicazione persuasiva

(Antonio Zuliani & Wilma Dalsaso)

È possibile determinare un cambio di opinioni mettendo in campo le fasi di una comunicazione persuasiva.

Pag. 2 - 3

Un piano strategico per accrescere la cultura della sicurezza

(Cecilia Calvi Parisetti)

Un viaggio interplanetario per scoprire nuovi mondi che fanno parte del "sistema solare" della cultura della sicurezza.

Pag. 3 - 5

Obiettivo concentrazione

(Antonio Zuliani)

Rimanere concentrati sul lavoro è di fondamentale importanza. Oggi dopo l'esperienza della pandemia la cosa appare sempre più difficile. Una riflessione in merito per garantire livelli di sicurezza sul lavoro.

Pag. 5 - 6

Progettare la sicurezza inclusiva: da dove iniziare?

(Elisabetta Schiavone)

Il contributo illustra i nuovi decreti di prossima applicazione sui quali c'è un'attenzione sul tema della sicurezza inclusiva

Pag. 7 - 10

Buone vacanze e buona estate a tutti!

LE SEI FINESTRE DELLA COMUNICAZIONE PERSUASIVA

di Antonio Zuliani

Psicologo psicoterapeuta esperto in sicurezza ed emergenza

Wilma Dalsaso

Psicologa esperta in sicurezza e ambiente

Cercare di conoscere i meccanismi della comunicazione è di fondamentale importanza per muoversi in un mondo sempre più caratterizzato da una molteplicità di informazioni, tra le quali diviene difficile orientarsi. Tanto che diviene sempre più arduo farsi un'opinione personale.

La possibilità di determinare un cambio inconsapevole di opinioni esiste ed è importante essere consapevoli della cosa.

Seguendo questo filone di riflessione proponiamo un'analisi sul lavoro di Joseph P. Overton che copre il periodo dal 1960 al 2003.

Overton ha mostrato come attraverso un piano comunicativo in sei fasi (da lui chiamate finestre) è possibile determinare nelle persone un cambio di opinione.

Per descrivere questa ipotesi di lavoro utilizziamo un esempio lontano dall'agone attuale (così da poterci riflettere con maggior libertà). L'esempio studio utilizzato è: "non si può ballare in chiesa durante una celebrazione liturgica". Vedremo, seguendo le "finestre" proposte da Overton, che da questa perentoria affermazione si può giungere a una conclusione del tutto diversa, addirittura opposta.

Primo passo (finestra)

Un personaggio famoso o un media stigmatizzano un episodio, giudicato increscioso, che mostra che delle persone hanno ballato in chiesa durante una celebrazione liturgica. Un fatto deprecabile e inaccettabile! Nonostante il giudizio negativo chiaramente espresso accade che questo fatto passa dalla "finestra" dell'impensabile (unthinkable, le classificazioni in inglese sono dello stesso

Overton) a quella dell'inaccettabile, del vietato. Si tratta di un fatto che esiste, è nel panorama delle possibilità, per quanto esecrabili.

Secondo passo (finestra)

Il tema ora viene affrontato iniziando a evidenziare che si tratta di un fatto vietato, ma con eccezioni. Eccoci alla seconda finestra definita da Overton radicale (radical). Per farlo si organizzano convegni, si chiamano esperti che dicono come in altri tempi e in altre culture il fatto di ballare in chiesa sia considerato normale. In questo modo il ballare in chiesa da gesto inaccettabile, da tabù (prima finestra) si trasforma in gesto radicale.

Terzo passo (finestra)

Nella terza finestra entra in gioco la manipolazione delle parole. D'altra parte, lo diceva anche Philip Dick "lo strumento fondamentale per la manipolazione della realtà è la manipolazione delle parole". Ecco che la parola "ballo" viene sostituita da altre come rito, manifestazione di gioia, ecc. In questo modo il fatto comincia a divenire accettabile (acceptable), non più in dissonanza cognitiva totale con il pensiero del soggetto che ascolta.

Quarto passo (finestra)

Se l'idea che ballare in chiesa sta diventando accettabile occorre che diventi ragionevole (sensible), razionalmente difendibile, dotata di spiegazioni razionali. Qui il confronto tra esperti chiamati a discuterne è strategico. Contrapposti in due cam-

pi: gli innovatori, aperti al futuro che difendono l'uso del ballo in chiesa, e i conservatori che continuano a ostinarsi a ritenerlo un gesto esecrabile. In questa fase è importante che i due schieramenti appaiano chiari, distinguibili e contrapposti.

Quinto passo (finestra)

In questa fase sempre più personaggi famosi si iscrivono al gruppo degli innovatori. In questo modo l'idea della possibilità di ballare in chiesa diviene sempre più diffusa (popular), socialmente accettabile da larga parte della società. I media la rinforzano anche con la diffusione di dati statistici che confermano che la maggior parte delle persone balla in chiesa e, se non lo fa, è disposta a farlo.

Sesto passo (finestra)

Siamo all'ultima fase, quella che fa entrare in causa l'autorità politica chiama a legalizzare (policy) l'idea di ballare in chiesa, tanto da consacrarla con un atto legislativo e farla divenire parte concreta della politica statale.

Processo di trasformazione concluso. Solo agendo sul versante della comunicazione. Nessuna fantasia complottista, ma conoscere che questi meccanismi possono esistere aiuta a essere più liberi nella gestione delle proprie opinioni.

Se l'illustrazione dello schema proposto da Overton mette in guardia dalle manipolazioni della comunicazione, può diventare uno spunto di riflessione per un percorso che punti ad accrescere e alla diffusione della cultura della sicurezza.

UN PIANO STRATEGICO PER ACCRESCERE LA CULTURA DELLA SICUREZZA

di Cecilia Calvi Parisetti

Talent manager per il Cluster South West

Lavorare nella nostra Azienda significa scegliere di vivere avendo come valore, come prerequisito fondante, la sicurezza.

La sicurezza, che è sempre stata la priorità del Gruppo, è diventata nei decenni il quadro distintivo all'interno del quale tutti i dipendenti proattivamente si muovono, sviluppando costantemente soluzioni che permettano di evolvere da un punto di vista della qualità dei prodotti e dei servizi, con l'obiettivo di proteggere e garantire la vita e il benessere dei dipendenti, partner e clienti, dentro e fuori i nostri stabilimenti.

In questo senso quindi si sono mossi e sviluppati i programmi di gestione industriale, sapendo evolvere da quelle che inizialmente erano "solo" procedure di sicurezza, a veri e propri programmi di gestione virtuosa che portano gli individui a

comportamenti istintivi di vera e propria "Safety Leadership": la sicurezza non più come risposta ad una regola ma come interiorizzazione di un comportamento, espressione di una corresponsabilità di benessere e protezione, che va ben al di là dell'interesse specifico dell'individuo, coinvolgendo i team, le funzioni ed oltre, fino ad arrivare ad una vera e propria responsabilità sociale di Safety.

In questo contesto, come emerge anche dai risultati dell'indagine di clima annuale, i dipendenti si sentono sicuri. Sicuri che il Gruppo, come il proprio management, mettano sempre la loro sicurezza al primo posto.

Questo tipo di sicurezza che è per definizione figlia di un lavoro incessante e quotidiano, rispet-

to alla quale non ci si può mai dichiarare soddisfatti e "arrivati", risponde tuttavia ad un livello di bisogno che, prendendo in prestito quanto Maslow (1943) categorizzava, rimane ai livelli bassi della piramide dei bisogni umani, subito dopo quelli fisiologici.

Se ci focalizzassimo quindi solo su questo livello, limiteremmo di molto il potenziale di crescita e innovazione di noi tutti.

Come far sì allora che un individuo possa aspirare in azienda a realizzare un sentimento di appartenenza, stima ed autorealizzazione, esprimendo così al meglio i propri bisogni evolutivi? È possibile solo se riusciamo a garantirgli la possibilità di muoversi in un contesto organizzativo che tutela e cura un livello di sicurezza ancora più complesso: quello della sicurezza psicologica (Edmondson, 2018).

Come Direzione Risorse Umane in Italia, abbiamo deciso di iniziare a creare maggiore consapevolezza intorno a questa tematica l'anno scorso.

L'abbiamo fatto utilizzando il nostro percorso di formazione dedicato alle "soft skills" aperto a tutti i dipendenti in azienda.

La metafora che ci ha guidato per tutto il 2021 è stata quella del viaggio, ma non un viaggio qualsiasi: un viaggio interplanetare, simbolo dell'ignoto per eccellenza. Odissea nello Spazio 2021, questo il nome del percorso formativo, ha toccato 6 pianeti, ciascuno dei quali ci ha permesso di approfondire tematiche legate al mondo VUCA (Bennis & Nanus, 1987), con l'obiettivo di affrontare insieme complessità, incertezze ed ambiguità presenti nella vita di ciascuno.

Da diversi anni oramai "navighiamo a vista" in un contesto socio economico con una fortissima variabilità e mutevolezza che ha scardinato completamente i riferimenti cognitivi che fino a qualche tempo fa ci avevano guidati nella nostra evoluzione sociale ed organizzativa. La pandemia poi ha intaccato anche il livello più profondo di sicurezza legato alla nostra salute. Come imparare ad orientarsi e definire la propria missione all'interno di quella aziendale? Come poter evolvere come professionista o manager là dove le variabili che impattano sulla rotta del mio viaggio vengono continuamente scardinate? Come essere un buon leader e compagno di viaggio?

La risposta, apparentemente molto semplice, richiede in realtà una complessità e una complicità di fattori che vanno anche in questo caso "interiorizzati".

Per riuscire in questo percorso complesso, infatti, ciascuno deve potersi sentire libero di sbagliare e ritentare in ogni momento, questo all'interno di un contesto organizzativo che accetta questo errore, riuscendo - di più! - a vederlo come un elemento fondamentale e fondante dello sviluppo del sistema azienda. Più siamo liberi di sbagliare e di poterlo condividere, meglio saremo in grado di adattarci e anticipare soluzioni che non solo ci metteranno al sicuro ma ci permetteranno addirittura di evolvere.

Nella sostanza....una rivoluzione.

Abbiamo dedicato alcune tappe fondamentali del nostro viaggio formativo interplanetare a questo tema, quello della sicurezza psicologica.

Dapprima ci siamo fermati su Marte. Non a caso è stato il pianeta rosso, che prende il nome dal dio della guerra, a mostrarci come cambiare completamente angolo nel guardare all'errore, passando dalla prospettiva della minaccia, del pericolo, tipica delle nostre fasi più primitive a quella della serenità, terreno fertile per lo sviluppo e la crescita.

Marte ci ha portato a riflettere su quanto le organizzazioni più sicure e normate possano a volte rappresentare limiti profondi alla crescita dei dipendenti se non permettono a ciascuno la libera espressione.

Da qui il concetto fondamentale della volontarietà, filo rosso di tutta la sicurezza. Se io non ho un ruolo attivo, la cultura della Safety non può diffondersi. Sia essa una procedura o un sentire emotivo.

Per rafforzare il concetto dell'errore come leva di sviluppo siamo poi atterrati su Nettuno, dove scorrendo la storia del pensiero umano da Socrate a Steve Jobs, ci siamo soffermati sul potere della vulnerabilità, come base della sicurezza psicologica ed elemento chiave per la crescita.

Questi concetti sono risultati legati a filo stretto con la tematica trattata su Urano, intitolata in modo un po' provocatorio, "il tramonto dei super eroi". Come riuscire a garantire la serenità e la sicurezza in un team, sapendo che i manager oggi giorno non hanno più il controllo totale di ciò che accade nelle loro organizzazioni ma che il loro più grande potere è saper essere vulnerabili (Brown, 2010)?

Domande e ragionamenti che fino a qualche anno fa sembravano completamente estranee al mondo aziendale diventano oggi le chiavi per la svolta.

Se da un lato quindi si prosegue su una strada strutturata e sempre più sofisticata nella protezione e tutela degli individui (siano essi dipendenti, partner o clienti) e dell'ambiente, si spalancano le porte agli errori e alla vulnerabilità sul piano emotivo e relazionale, come chiave per la stabilità delle organizzazioni e la loro evoluzione. Un paradosso che conferma ancora una volta quanto il mondo aziendale sia un prezioso osservatorio dell'evoluzione umana, in tutte le sue sfaccettature.

Bibliografia

- Maslow A.H. (1943), A Theory of Human Motivation, *Psychological review*, 50(4), 370.
- Edmonson A.C. (2018), *The Fearless Organization: Creating Psychological Safety in the Workplace for Learning, Innovation, and Growth*. John Wiley & Sons.
- Bennis W. & Nanus B. (1987), *VUCA (Volatility, Uncertainty, Complexity and Ambiguity) in The strategies for taking charge*. Leaders, New York: Harper. Row, 41 (1985).
- Brown B. (2010), *Daring greatly How the Courage to Be Vulnerable Transforms the Way We Live, Love, Parent, and Lead*. Penguin.

OBIETTIVO CONCENTRAZIONE

di Antonio Zuliani

Psicologo psicoterapeuta esperto in sicurezza ed emergenza

Una delle cause di disagio che viene dichiarata sul luogo di lavoro e che rappresenta una fonte di errori e anche di incidenti è relativa all'aumento della difficoltà di concentrazione.

Cosa la determina e quanto pesano la pandemia e la guerra, aspetti che vengono sempre più citati a tale proposito, su tutto ciò?

Cosa significa concentrarsi

Concentrarsi significa porre l'attenzione su un obiettivo e selezionare tutto ciò che raggiunge i nostri sensi o il nostro pensiero (rumori, profumi, colori, ecc.) per renderlo coerente con quell'obiettivo. Determiniamo così una differenza netta tra ciò che è pertinente al compito da svolgere e tutto il resto, che releghiamo a rumore di fondo. Visto che non viviamo in una campana di vetro, mettiamo in conto anche di dover reagire a delle variazioni che ci aspettiamo possano accadere mentre realizziamo il nostro obiettivo.

Aspetti che crescono con l'esperienza e che ci permettono di considerare anche azioni e reazioni diverse: "se succede A, faccio B".

Concentrarsi vuol dire, in altre parole, stabilire una sorta di programma attenzionale costituito da tre elementi: percezione, intenzione e modo di agire o reagire. Componenti conservate in una forma di memoria a breve termine, governata dalla corteccia prefrontale, situata nel cervello anteriore che archivia direttamente le informazioni.

La capacità di concentrazione aumenta con l'età, per raggiungere un picco intorno ai vent'anni (probabilmente perché la corteccia prefrontale raggiunge la maturità proprio a questa età). In seguito, la capacità di concentrazione rimane costante fino ai trent'anni, per poi decrescere leggermente, rimanendo tuttavia sempre superiore al livello dell'infanzia e dell'adolescenza.

Questa concentrazione può però venire meno, ed è proprio quello che stiamo osservando. Improvvisamente dimentichiamo

l'obiettivo, non svolgiamo più le azioni adeguate. In altre parole, il nostro programma attenzionale sembra non funzionare più adeguatamente.

I disturbi alla concentrazione

Spesso succede perché un elemento esterno ci distrae, ad esempio perché il cervello, grazie ai sistemi detti "preattentivi", continuando ad analizzare il mondo intorno a noi, indirizza la nostra attenzione verso eventuali minacce o potenziali opportunità. In questo caso si tratta di una reazione utile perché i sistemi preattentivi dirigono l'attenzione verso gli stimoli che hanno le proprietà fisiche più vistose (un rumore improvviso) e verso quelli dal forte significato emotivo (anche un WhatsApp tanto atteso). Ma, le distrazioni esterne, proprio per il tema di cui stiamo parlando, non sono le uniche responsabili della tendenza a far perdere l'attenzione: spesso ci deconcentriamo da soli. D'improvviso la nostra mente si mette a vagare proprio mentre stiamo perseguendo l'obiettivo che ci eravamo dati. Questo avere la testa altrove traduce una gamma estremamente ricca di distrazioni. Il più delle volte l'aver la testa tra le nuvole si accompagna a una sensazione di stress o di urgenza che spinge ad abbandonare l'azione in corso.

Che cosa succede allora nel cervello? Diversi studi hanno rivelato una bassa attività in regioni della corteccia prefrontale, il cui compito è conservare l'obiettivo in memoria, accompagnata in molti casi da un'attivazione eccessiva della rete di default. Questa rete di default ha molteplici competenze: la memoria autobiografica, l'immaginazione, il senso del sé e la cognizione sociale, ci permette di riflettere su noi stessi, di rievocare scene passate o di immaginare le emozioni degli altri. Oggi più che mai sembra che queste competenze rimangano particolarmente attive tanto che il cervello continua a occuparsene distraendolo dal compito da realizzare. Di qui l'errore o l'incidente in generale ed è proprio l'analisi di questi errori a permetterci di capire di aver

sottostimato il livello di attenzione richiesto da una qualsiasi mansione.

Quello che sta accadendo sembra oggi superare la distrazione che già conoscevamo legata all'era digitale e a quell'essere sempre connessi, fonte di tanti problemi analoghi.

La costante preoccupazione vissuta con la pandemia, le continue attenzioni pur legate alle azioni di protezione e oggi le notizie della guerra creano un sovraccarico al cervello attento, appunto, a distrarlo.

Cosa si può fare?

Dalla nostra esperienza si tratta di azioni complementari che offriamo in questo ordine per pura scelta espositiva, ma che vedono la loro funzionalità nell'integrazione delle stesse.

Favorire la narrazione della preoccupazione. Raccontare una preoccupazione è utile per aiutare la persona a mettere ordine tra i fatti accaduti, i pensieri e le emozioni che ne scaturiscono. La confusione tra queste componenti è una fonte di accentuazione e irrigidimento della preoccupazione stessa, di blocco mentale e di continuo rimuginio.

Può poi essere utile, se si deve svolgere un'attività lunga, scomporla in piccoli «compiti» semplici, di qualche minuto al massimo, e con un obiettivo chiaro. Saranno altrettante piccole bolle di concentrazione. Questo permette al contempo di rassicurarsi sulla competenza verso i singoli compiti e obiettivi e di individuare quelli più critici.

Identificare il processo di distrazione che si è scatenato. È un po' come riuscire ad applicarci un'etichetta, invece di reagire in modo automatico. Aiuta a identificare le possibili soluzioni.

PROGETTARE LA SICUREZZA INCLUSIVA: DA DOVE INIZIARE?

di Elisabetta Schiavone

Architetto e PhD Cultura Tecnologica e Progettazione Ambientale

Le aziende e in generale le organizzazioni sono sempre più orientate a conoscere, accogliere e gestire la diversità valorizzando l'unicità delle persone attraverso un approccio inclusivo che abbraccia i vari livelli: la comunicazione e gli atteggiamenti, l'organizzazione e le procedure, la progettazione ambientale e... la sicurezza?

Diversità e Inclusione sono il focus della norma UNI ISO 30415 del 2021 rivolta alla gestione delle risorse umane nelle organizzazioni, elaborata sotto la competenza della Commissione Tecnica UNI, che con questo documento ha recepito la norma internazionale ISO 30415.

L'intento è quello di contribuire allo sviluppo di un posto di lavoro inclusivo affrontando "le disuguaglianze nei sistemi, nelle politiche, nei processi e nelle pratiche delle organizzazioni, nonché nei pregiudizi e nei comportamenti consci e inconsci delle persone".

Le dimensioni della diversità comprendono l'età, la disabilità, l'identità di genere, la nazionalità, la religione ed altre caratteristiche che connotano gli individui.

La sicurezza compare in associazione agli ambiti salute e benessere, come campo di indagine sull'impatto che le politiche per l'inclusione adottate possono avere su tali domini. Fra le azioni indicate dalla norma si legge "Raccogliere dati per dimensione di diversità su salute, sicurezza e benessere della forza lavoro, comprese assenze, il ricambio e la ritenzione della forza lavoro per identificare le tendenze e gli impatti negativi". E se il fattore discriminante fosse proprio da un approccio alla sicurezza non inclusivo? Misure, procedure e dispositivi adottati o non

adottati, che non considerano le specifiche necessità delle persone?

La sicurezza rimane uno degli ambiti in cui la risposta alla variabilità umana è ancora poco presente in favore di una standardizzazione esasperata. Sebbene da tempo si osservi il comportamento umano nella definizione di nuovi modelli e con l'obiettivo di strategie sempre più efficaci, il funzionamento umano nel suo complesso presenta numerosi domini non sempre considerati nella loro variabilità.

Nell'osservazione è necessario adottare punti di vista differenti, ovvero parametri diversi, per coprire la gamma di esigenze possibili in riferimento a scenari ipotizzabili.

Pur conoscendo il valore e la necessità della standardizzazione di molti aspetti che riguardano procedure e soluzioni, al fine di poter misurare, analizzare e confrontare i dati e offrire risposte il più possibile omologate, è necessario approfondire il campo delle specifiche necessità che possono interessare ciascun individuo per meglio calibrare la risposta alle emergenze e l'adozione di misure preventive, onde evitare di elaborare soluzioni che in alcuni casi funzionano solo sulla carta.

Il concetto di "specifiche necessità", che vanno oltre l'identificazione di persone con disabilità, è presente a partire dal Codice di Prevenzione Incendi del 2015 e ripreso dai nuovi decreti DM 02/09/2021 (Criteri Per la Gestione della Sicurezza Antincendio negli ambienti di lavoro) e DM 03/09/2021, cosiddetto Minicode.

La cultura della sicurezza inclusiva nel panorama normativo

Nel 2015 viene istituito, nell'ambito del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco, l'Osservatorio sulla sicurezza e il soccorso alle persone con esigenze speciali, segnale di una maturata attenzione nei confronti dell'impatto della variabilità umana sulla definizione di misure di prevenzione, di progettazione della sicurezza, di procedure di emergenza e di soccorso.

Nello stesso anno il nuovo Codice di Prevenzione incendi introduce il concetto di "specifiche necessità", richiamandolo al principio di inclusione, a sua volta inserito fra i principi che dovranno ispirare le metodologie di progettazione della sicurezza antincendio.

Capitolo G.2. Progettazione per la sicurezza antincendio

G.2.1. Principi e caratteristiche del documento

(...)

3. L'impostazione generale del presente documento è basata sui seguenti principi:

(...)

f. inclusione: 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;

L'apporto innovativo del Codice ha contribuito a modificare la normativa sugli ambienti di lavoro relativamente ai quali nel 2021 sono stati emanati tre decreti che andranno a sostituire il D.M. 10/3/1998. In particolare, due di questi definiscono criteri di progettazione e sistemi di gestione dell'emergenza con peculiare attenzione alle persone con specifiche necessità, e precisamente:

- Il D.M. 2/9/2021 conosciuto come "Decreto GSA", stabilisce i criteri per la gestione dei luoghi di lavoro in esercizio ed in emergenza e le caratteristiche dello specifico servizio di prevenzione e protezione antincendio (in vigore dal 9 settembre 2022);
- il D.M. 3/9/2021 cosiddetto "Minicodice", stabilisce i criteri di progettazio-

ne, realizzazione ed esercizio della sicurezza antincendio dei luoghi di lavoro a basso rischio di incendio, rinviando al Codice gli altri casi (in vigore dal 29 ottobre 2022).

Il Decreto GSA è costituito da un articolato normativo e da cinque allegati:

I. Gestione della sicurezza antincendio in esercizio

II. Gestione della sicurezza antincendio in emergenza

III. Corsi di formazione e aggiornamento antincendio per addetti al servizio antincendio

IV. Idoneità tecnica per addetti al servizio antincendio

V. Corsi di formazione e di aggiornamento dei docenti dei corsi antincendio.

Nell'allegato II, in particolare, viene prestata attenzione alla presenza di persone con esigenze speciali nell'ambiente considerato, con la necessità di predisporre un piano che contenga "le specifiche misure per assistere le persone con esigenze speciali".

Oltre al tema dell'assistenza vi è anche quello dell'autonomia nella risposta, ad esempio prevedendo "misure di supporto alle persone con ridotte capacità sensoriali o motorie, tra le quali adeguate modalità di diffusione dell'allarme, attraverso dispositivi sensoriali (luci, scritte luminose, dispositivi a vibrazione) e messaggi da altoparlanti (ad esempio con sistema EVAC)".

A sottolineare l'aspetto dell'autonomia, benché non esplicitamente dichiarata, è il riferimento alla norma "UNI EN 17210 - Accessibilità e fruibilità dell'ambiente costruito - Requisiti funzionali" che elegge l'accessibilità a prerequisito per la sicurezza inclusiva.

Nel Minicodice, l'allegato I alla voce *Strategia antincendio* prescrive di "individuare le necessità particolari delle persone con esigenze speciali e tenerne conto nella progettazione e realizzazione delle misure di sicurezza antincendio".

Tale responsabilità è in capo al datore di lavoro o al responsabile dell'attività.

La norma da sola però non costituisce uno strumento esaustivo per i professionisti che dovranno garantire il funzionamento del si-

stema edificio e delle procedure tali da garantire la sicurezza di tutti.

Ma soprattutto la sicurezza inclusiva non può essere affidata esclusivamente alla progettazione antincendio e agli "addetti ai lavori".

Gli aspetti che concorrono sono molteplici e riguardano la progettazione ambientale, la comunicazione, le relazioni, la formazione, l'informazione, l'addestramento.

Questa complessità coinvolge al fianco dei progettisti le figure degli RSPP, gli HSE, gli HR e i Diversity e Disability Manager.

Considerare la variabilità umana e le specifiche necessità

La variabilità che caratterizza ogni specie va ben oltre la dualità stereotipata con la quale siamo abituati a classificare le persone in con o senza disabilità.

Lo spartiacque è il modello biopsicosociale rappresentato dall'ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento della disabilità e della salute) pubblicato nel 2001 dall'OMS. Nell'ICF la componente ambientale ha un ruolo fondamentale nel determinare il livello di abilità di ciascun individuo. Mettendo in relazione lo stato di salute di una persona con l'ambiente circostante il risultato è semplificabile in questo modo: più barriere meno abilità; più facilitatori più abilità. Per ambiente si intende sia l'ambiente fisico, con tutto ciò che lo definisce (ovvero spazi, strutture, attrezzature, impianti, tecnologie, dispositivi, supporti per la comunicazione ecc), che l'ambiente sociale (relazioni, atteggiamenti, politiche e via di seguito).

In questo sistema di relazioni possiamo affermare che il livello di abilità di ciascuno di noi, oltre a variare per cause soggettive, individuali e fisiologiche, varia a seconda del contesto in cui ci troviamo e se l'ambiente ci mette in difficoltà possiamo sperimentare una condizione di "disabilità situazionale". Ovvero la condizione di non poter agire nell'ordinario o rispondere ad una situazione di emergenza al massimo delle nostre capacità.

Alcuni esempi che possono porci in una situazione critica in riferimento alla sicurezza, e

prendendo come ambito quello dell'informazione, sono i seguenti:

- non ricevere le informazioni necessarie sui rischi a cui potremmo essere esposti;
- non ricevere informazioni sulle modalità di risposta a determinate situazioni di emergenza che possono verificarsi;
- non ricevere l'addestramento di preparazione alla risposta in emergenza.

Nei casi descritti l'assenza di strumenti necessari alla prevenzione e alla gestione dell'emergenza, come le informazioni e l'addestramento, rappresenta una barriera per tutti.

Rimanendo nel campo delle informazioni e dell'addestramento, un ostacolo può essere rappresentato anche da strumenti presenti ma non accessibili a tutte le persone:

- le informazioni presenti nell'ambiente sono formulate e proposte secondo modalità che possono non essere comprensibili a tutte le persone a cui devono rivolgersi, ad esempio tipologie di occupanti diverse dai lavoratori che non hanno la stessa conoscenza del luogo rispetto a questi ultimi e che non hanno ricevuto l'addestramento specifico;
- le informazioni per i lavoratori non sono comunicate tramite supporti accessibili a tutti (ad esempio: pannelli o altri supporti che non rispettano i criteri di leggibilità; documenti digitali non accessibili alle persone cieche e ipovedenti ecc.);
- le procedure da sperimentare durante l'addestramento non considerano modalità di risposta di persone che si discostano dallo standard (persone che camminano più lentamente, persone con difficoltà di orientamento o deficit sensoriali, persone obese ecc.).

Abbiamo a che fare con informazioni che non raggiungono l'obiettivo e con addestramento che non consente la partecipazione a tutti i lavoratori.

L'accessibilità di ambienti, dispositivi, della comunicazione e di altri strumenti non ha a che fare unicamente con persone che hanno

una certificazione di invalidità, bensì rappresenta il prerequisito con cui progettare e realizzare luoghi, sistemi e procedure che possano facilitare sia le attività ordinarie che la risposta all'emergenza al più ampio numero di persone.

Per questo motivo è importante conoscere il funzionamento e i relativi domini (mobilità, aspetti sensoriali, cognitivi, emotivi, relazionali, ecc.) per costruire, organizzare, pianificare e operare ogni scelta nelle modalità più adeguate a soddisfare bisogni diversi. Tali aspetti dovranno essere considerati in ogni fase dell'attività di progettazione della sicurezza, dalla valutazione del rischio alla progettazione delle misure di prevenzione alla pianificazione dell'emergenza.

I ruoli e la responsabilità condivisa

Nel quotidiano ciascuno di noi indossa "cappelli" diversi a seconda del contesto in cui si trova: a casa, a scuola, al lavoro o in altri ambienti.

Il ruolo del genitore è diverso da quello del figlio, quello dell'insegnante è diverso da quello del discente e ciascun ruolo presenta diverse responsabilità.

Sul lavoro, ad esempio, nell'ordinario potremmo avere un ruolo di responsabilità come dirigente o caporeparto che in emergenza è invece affidato a qualcun altro attraverso il ruolo di RSPP o di addetto.

Si tratta però di responsabilità sul piano organizzativo e gestionale ma è importante non perdere di vista la responsabilità individuale che abbiamo verso noi stessi e verso gli altri rispetto alla sicurezza di tutti.

Per questo motivo è fondamentale la conoscenza di alcuni aspetti che riguardano l'ambiente di lavoro in cui operiamo e gli occupanti, così come li definisce la norma, siano essi lavoratori, visitatori, ospiti o persone a diverso titolo presenti:

- quali sono i rischi presenti nel nostro ambiente di lavoro anche in relazione alle specifiche necessità di ciascuno;
- quali sono le misure per prevenire situazioni critiche considerando le specifiche necessità;

- quali sono le modalità di risposta alle diverse emergenze che potrebbero verificarsi considerando le specifiche necessità.

In riferimento alla risposta le azioni da pianificare dovranno considerare le seguenti opzioni:

- facilitare la risposta in autonomia;
- conoscere le modalità per aiutare persone che necessitano di supporto (ad esempio come comunicare con una persona sorda o accompagnare una persona cieca);
- disporre di ausili e dispositivi che possono essere impiegati nel prestare soccorso a persone che necessitano di aiuto nelle fasi di evacuazione e conoscere le modalità per utilizzarli (ad esempio sedie da evacuazione).

È importante che la cultura della sicurezza inclusiva sia condivisa da tutti i lavoratori attraverso la formazione e che le procedure siano sperimentate mediante l'addestramento e le esercitazioni affinché l'architettura del nostro piano di emergenza, che sulla carta sembra funzionare, non debba manifestare tutta la sua fragilità proprio quando serve: in emergenza.

L'elaborazione di un piano di emergenza ed evacuazione inclusivo richiede la partecipazione dei lavoratori che dovranno sentirsi liberi di comunicare le specifiche necessità riguardo a situazioni di emergenza. Questo approccio genera una maggiore consapevolezza di ciascuno verso le proprie necessità e capacità e conseguentemente una maggiore condivisione delle responsabilità.