

Anno 1, n. 1  
Settembre 2005  
Registrazione del Tribunale di  
Vicenza n° 1114 del 02.09.2005  
Redazione: Via De Mori, 17  
36100 Vicenza  
tel. e fax 0444.505717

# PdE

## Rivista di psicologia applicata all'emergenza, alla sicurezza e all'ambiente

Sommario:

Editoriale

	pag. 1
"Rialto" Sistema integrato per la comunicazione in emergenza	
	pag. 2
"Rialto" il ruolo dello psicologo	
	pag. 4
La sicurezza nel settore bancario	
	pag. 6
Ospedali: orientarsi anche in caso di emergenza	
	pag. 7
Centrali operative unificate: problemi e prospettive	
	pag. 9
La rappresentazione mentale dell'incidente stradale nel bambino e percezione dei pericoli stradali	
	pag. 11
Intersezioni	
	pag. 12

### EDITORIALE

È con un sentimento misto tra l'orgoglio e la consapevolezza di un impegno di notevole portata che ho spedito a tutti voi questo primo numero di PdE.

Cosa vuole essere e cosa vuole fare questa rivista? Ebbene PdE si propone di trattare gli aspetti concreti ed applicativi della psicologia nei settori dell'emergenza, della sicurezza e dell'ambiente.

L'obiettivo è di costruire un ponte che congiunga il versante più squisitamente scientifico con quello applicativo. La nostra convinzione è che senza un solido retroterra scientifico non possa esservi una valida applicazione dei principi psicologici alle situazioni concrete e che, d'altro lato, senza una verifica "sul campo" la stessa ricerca scientifica rischi di risultare vana e autoreferenziale.

Il percorso che ha portato a questa rivista inizia almeno 5 anni fa, quando con alcuni colleghi ho iniziato a riflettere sulla necessità di dar vita ad una iniziativa culturale e professionale, che raccogliesse tutto il lavoro e l'esperienza che si stava accumulando sulle applicazioni della psicologia in settori nuovi come quelli dell'emergenza, della sicurezza e dell'ambiente. Da questa riflessione è sorto prima un sito, [www.studiozuliani.net](http://www.studiozuliani.net), e dal suo successo la rivista.

PdE sarà uno strumento agile e rivolto principalmente alle esperienze applicative, lasciando al sito, ampiamente ristrutturato, il compito di approfondire scientificamente tutti i temi trattati dalla rivista.

Ci si può abbonare gratuitamente alla rivista: una scelta dettata dalla volontà di condividere idee e strumenti e di diffondere il più possibile le tematiche trattate. Ciò significherà per la redazione l'impegno ad un prodotto sempre più approfondito, utile e tempestivo e, per gli abbonati, quello di segnalare i temi più interessanti e gli argomenti sui quali condurre approfondimenti scientifici e professionali.

#### **PdE**

*Direttore responsabile*

Mauro Zamberlan

*Direttore scientifico*

Antonio Zuliani

*Redazione:*

Lucia De Antoni, Viviana De Pellegrini, Luca Pezzullo, .

*Hanno collaborato a questo numero:*

Sergio Carnevale, Veronica Monti, Tiziana Peserico, Michela Stivanello, Viviana Vallega

Antonio Zuliani

## “RIALTO” SISTEMA INTEGRATO PER LA COMUNICAZIONE IN EMERGENZA

di SERGIO CARNEVALE \*

*La comunicazione ha un ruolo basilare nel superare le situazioni di crisi, durante le quali la pubblica amministrazione mette in gioco competenze e credibilità.*

La comunicazione di massa in emergenza costituisce un problema nel problema, ed il settore della protezione civile è certamente il più sensibile, essendo il più esposto ai rischi di una strategia sbagliata delle comunicazioni.

Dalle esperienze del passato, infatti, risulta evidente il ruolo fondamentale della comunicazione per un efficace e tempestivo superamento delle situazioni di crisi, durante le quali la pubblica amministrazione competente mette a dura prova non solo la capacità operativa della propria organizzazione di soccorso, ma anche la propria credibilità in caso di inesatta o insufficiente diffusione di informazioni alla popolazione coinvolta o comunque interessata all'evento calamitoso.

Una cattiva gestione del flusso informativo, in particolare, suscita una **“inquietudine da disinformazione”**, fa ritenere scarsamente competenti i vertici istituzionali preposti alle operazioni di soccorso, incrina il necessario rapporto di fiducia tra cittadini e pubbliche autorità, induce il sospetto che si vogliano salvaguardare interessi particolari, favorisce la propagazione delle **“voci”** allarmistiche che creano non pochi problemi a coloro che sono preposti alla gestione dell'emergenza.

Si vengono, in definitiva, a creare i presupposti per la cosiddetta **“catastrofe informativa”**, ovvero il senso intenzionato della comunicazione ufficiale in larga misura non riesce a trasformarsi nel senso inteso dalla maggioranza della popolazione, anche a causa del **“conflitto culturale”** che si presenta tra la comunità di esperti (scienziati, tecnici, autorità istituzionali), che deve valutare e quantificare il rischio derivante dalla catastrofe, e la gente comune, che valuta e quantifica lo stesso rischio sulla

base di parametri completamente diversi (percezione fisica della “anomalia”, convinzioni discendenti da esperienze personali, attendibilità attribuita a fonti estranee alla direzione dell'emergenza, ecc.). Ne consegue che un'emergenza, oltre al rischio della perdita del consenso dell'opinione pubblica, può favorire l'insorgere di fenomeni di panico collettivo.

Il problema è particolarmente sentito nella zona industriale di Venezia, dove sono presenti 23 industrie a rischio rilevante di incidente. Queste, unitamente ai mezzi che circolano sulla rete stradale e ferroviaria per trasportare le sostanze pericolose (tra cui il fosgene, il cloro, l'acrilonitrile, l'acido cianidrico, l'ammoniaca, ecc.) utilizzate o prodotte dalle industrie in questione, possono causare, all'improvviso o con breve quanto ininfluente preavviso ai fini dello sgombero, una nube tossica, la quale, nel peggiore dei casi, potrebbe colpire nel giro di circa 9 minuti buona parte dell'abitato circostante.

Onde evitare o, quantomeno, attenuare gli effetti negativi di una simile eventualità, oltre all'attivazione immediata di un “primo allarme” sonoro con le sirene, tale da essere percepito in tutta l'area esposta al rischio, la popolazione viene tenuta al corrente con continuità della situazione mediante un sistema di comunicazione integrato denominato “Rialto”.

Il sistema, voluto dalla Prefettura di Venezia, è in grado di diffondere selettivamente ed in tempo reale le notizie sia mediante messaggi preregistrati sia in viva voce. Esso è stato preceduto e seguito da una campagna informativa prolungata e capillare svolta dalla Protezione Civile comunale ed è

stato realizzato con la collaborazione di Provincia, Comune, Comando Provinciale dei VV.FF. di Venezia nonché dell'emittente locale Radio TeleVenezia.

In particolare, il "sistema" può utilizzare contemporaneamente una pluralità di canali privati e pubblici normalmente disponibili o di possibile ulteriore acquisizione, quali:

- la rete telefonica infrastrutturale (in voce e facsimile);
- le reti di telefonia mobile;
- gli impianti di diffusione sonora fissa e mobile pubblici o commerciali privati;
- i pannelli stradali luminosi a messaggio variabile;
- le reti radio e video pubbliche e private.

Tale ridondanza di mezzi di trasmissione, tra loro complementari e sostitutivi, consente di coprire l'intero territorio provinciale e, quindi, di raggiungere la popolazione in qualsiasi circostanza **anche in caso di "blak out" elettrico locale**.

Esso, inoltre, può essere utilizzato anche per eventuali emergenze di difesa civile, allorché si renda necessario informare, con efficacia immediata ed in modo semplice, la popolazione sui comportamenti da tenere o sulle misure cautelative da adottare per la propria incolumità.

Al momento, sono interessati all'operatività del sistema: Società delle Autostrade di Venezia – Padova; Autovie Venete; Rete Ferroviaria Italiana – Direzione Compartmentale Movimento di Venezia – Mestre; A.C.T.V. (trasporti pubblici locali in laguna e terraferma); RAI 3; Radio Venezia – Tele Venezia; Radio Base Popolare Network; GV Radio in Blue; Radio BiriKina.

Le reti radiotelevisive sono accessibili tramite un modulo di controllo, installato nella caserma dei VV.FF. di Venezia – Terraglio, sede designata della Sala Operativa Provinciale unificata di Protezione Civile. Esso consente sia la messa in onda immediata di 260 messaggi di allarme preregistrati e differenziati per tipologia di emergenza (nube tossica, alluvione, incendio, tromba d'aria, grave interruzione della circolazione, ecc.), sia di ricevere e

ritrasmettere le comunicazioni dell'Autorità responsabile della gestione delle emergenze in arrivo su linea telefonica infrastrutturale e/o radio ricetrasmittente (inclusa la telefonia mobile).

La legislazione attuale attribuisce rispettivamente al Prefetto ed al Sindaco la responsabilità in ambito provinciale e comunale del soccorso pubblico urgente e, di conseguenza, i contenuti delle informazioni e le modalità della loro diffusione ricadono nelle loro competenze a seconda dell'estensione dell'area interessata dall'evento calamitoso.

Il sistema viene pertanto attivato dal Comandante Provinciale dei VV.FF. su richiesta della Prefettura nella modalità prescelta (messaggi preregistrati o in viva voce). Qualora ne sussistano le condizioni, tuttavia, egli viene autorizzato a trasmettere in viva voce le indicazioni ritenute necessarie e urgenti ai fini della tutela della popolazione.

A tale scopo, peraltro, il Prefetto istituisce all'interno dell'Unità di crisi un **nucleo comunicazioni e stampa**, che assolve le funzioni di supporto relative a "mass media e informazione" e "telecomunicazioni", ed ha il compito di raccogliere ogni elemento utile per i comunicati da diffondere in relazione alla situazione contingente. Esso segue con continuità l'evolversi della situazione, rappresentando eventuali ulteriori esigenze, ivi comprese le forme di **sostegno psicologico** alla popolazione.

Il **nucleo** è formato da:

- un **coordinatore addetto stampa e relazioni esterne**;
- uno **psicologo esperto di comunicazioni nelle emergenze**, consulente per la stesura di messaggi che informino correttamente e compiutamente la popolazione;
- un **referente delle reti radioTV** per la loro attivazione e le ulteriori connessioni ad altre reti;
- un **addetto alle comunicazioni radio** dell'A.R.I. (Associazione Radioamatori Italiani) per la duplicazione delle maglie radio ed i collegamenti con Enti ed Organismi sul campo.

Gli Enti pubblici e le Società che ricadono nella giurisdizione territoriale della Prefettura, inoltre, quando contattati provvedono alla diffusione delle informazioni ricevute nella forma e nei modi compatibili con i mezzi di comunicazione posseduti sulla base di intese ed accordi precedenti, e cioè mediante:

- la trascrizione dei testi sui pannelli luminosi a messaggio variabile installati nelle tratte autostradali;
- l'audiodiffusione nelle stazioni, sui treni (ove possibile) in transito o in sosta, nei centri commerciali o nei luoghi aperti al pubblico e dotati di impianti di amplificazione sonora (stazioni autocorriere, edifici di culto, stadi, scuole, ecc.);
- gli avvisi scorrevoli ai passeggeri sui pannelli luminosi dei battelli, qualora ne dispongano e si trovino nell' area a rischio di coinvolgimento;
- i comunicati radio e video diffusi sulle reti aderenti al "sistema".

La sperimentazione effettuata fino ad oggi, generalmente per criticità per lo più connesse a problemi di circolazione stradale o nel corso di esercitazioni di protezione e difesa civile, ha posto in luce l'estrema affidabilità e flessibilità di "Rialto", suscitando notevole interesse anche in campo nazionale.

L'auspicio, pertanto, è che il "sistema Rialto" possa costituire l'esempio ed il punto di partenza per un ancora inesistente sistema nazionale di comunicazioni in emergenza, paragonabile allo statunitense E.B.S. (Emergency Broadcast System) che, in caso di gravi incidenti o calamità, consente agli Enti Governativi di informare tempestivamente la popolazione attraverso le emittenti radiofoniche e televisive presenti sul territorio degli States.

*\* Laurea in Scienze strategiche presso il Politecnico di Torino, consulente della Prefettura di Venezia in pianificazione e gestione emergenze di protezione e difesa civile.*

---

## **"RIALTO" IL RUOLO DELLO PSICOLOGO**

di **ANTONIO ZULIANI \***

*Nell'articolo precedente è stato ben delineato il ruolo dello psicologo dell'emergenza all'interno del progetto "Rialto". Di seguito si presenteranno brevemente i principali nodi affrontati nella fase di predisposizione dei messaggi per la popolazione.*

La prima fase attuativa del sistema "Rialto" comportava la stesura dei messaggi da inviare immediatamente alla popolazione in caso di insorgenza di situazioni di emergenza.

La difficoltà fondamentale di tale impegno era quella di redigere dei messaggi che andavano preregistrati e, quindi, non consentivano il necessario feedback. Ciò significa che il messaggio non può essere modificato, ma che il sistema ha a disposizione una serie di messaggi da trasmettere. Una serie limitata, visto che

l'agilità del sistema prevede un tempo di decisione del messaggio da inviare molto breve.

Per portare in porto il lavoro ho adottato i seguenti criteri.

### **Coinvolgimento di tutte le istituzioni interessate**

Il principio fondamentale del sistema "Rialto" consiste nell'informare la popolazione in modo tempestivo e coerente, ciò significa che tutte le agenzie, che a vario titolo concorrono a questa opera di informazione,

devono convenire sulla correttezza del messaggio. Se così non fosse il risultato del sistema sarebbe vanificato e continuerebbe l'attuale Babele della comunicazione in caso di emergenza. Si è trattato di un lavoro lungo e faticoso: tanti erano i linguaggi, le attese e le competenze da armonizzare.

### **Comprendere le percezioni dei cittadini**

In ogni situazione nella quale si prefiguri una situazione di pericolo, le persone costruiscono una propria valutazione dei rischi connessi e una specifica attenzione ai segnali provenienti dalla fonte di pericolo. Ciò è tanto più presente nella realtà veneziana, dove esiste una situazione industriale come quella di Marghera. Era, quindi assolutamente indispensabile, che ogni segnale, percepito dalla popolazione con il connotato di "pericolo" trovasse un'immediata risposta nel sistema "Rialto".

### **Utilizzare un linguaggio semplice**

Troppo spesso gli "esperti" tendono ad utilizzare un linguaggio tecnico utile e comprensibile all'interno del sistema, ma assolutamente ignoto tra la popolazione. Ben sappiamo che ogni qual volta una persona non è messa in grado di capire ciò che le viene detto entra in una fase di confusione che, all'interno di scenari di pericolo, può trasformarsi facilmente in allarme. Per evitare questa conseguenza è stato necessario andare a ricercare le parole più semplici ed immediate per esprimere ogni concetto, abbandonando ogni seduzione all'utilizzo di linguaggi tecnici.

### **Non allarmare**

È noto come il crescere dell'allarme possa spingere la persona ad uscire dal sano ambito della paura (che è un buon meccanismo di difesa contro il pericolo), per transitare all'angoscia: un sentimento paralizzante di chi si sente di fronte ad un pericolo "indeterminato", che può essere dovunque e può colpire in qualsiasi momento. L'obbiettivo di una efficace comunicazione in emergenza non deve essere quello di suscitare forti emozioni, sperando che ciò aumenti nella popolazione

l'adesione alle misure di intervento richieste. L'obbiettivo è più utilmente quello di mobilitare le energie positive della popolazione, le loro stesse risorse di self help, le loro capacità di scegliere la risposta più adeguata a fronte del manifestarsi di una situazione di pericolo. Allarmare significa, in sostanza, andare nella direzione opposta a quella appena descritta. Si può allarmare con l'utilizzo di parole, di immagini e colori, ma anche con i toni utilizzati. Il tema del tono di voce nella registrazione dei messaggi risulta, in questo contesto, altrettanto decisivo del loro stesso contenuto.

### **Fornire delle prime ed immediate strategie per affrontare il problema**

È ben vero che, specie nella zona limitrofa alla zona industriale di Marghera, la popolazione è stata informata dall'Amministrazione comunale sui rischi e sulle strategie da utilizzare in caso di allarme. Ciò nonostante, nel momento dell'invio del segnale di allarme, le persone sono coinvolte in una serie di naturali emozioni che non le mettono nelle migliori condizioni per ricordare le istruzioni ricevute. Dagli studi compiuti risulta che di fronte ad un pericolo si determinano alterazioni sensoriali e inibizioni all'uso delle normali capacità cognitive. A tutto ciò si è cercato di dare risposta introducendo nei messaggi alcune indicazioni di comportamento.

### **Mantenere il collegamento con il sistema di emergenza**

Il messaggio iniziale è solo l'inizio di una procedura che può dare esiti diversi. Sia che la situazioni di allarme rientri, sia che evolva in senso negativo, è indispensabile mantenere i contatti con la popolazione: i messaggi inviati, pertanto, dovevano contenere anche l'invito a mantenere i collegamenti con il sistema "Rialto". Appariva indispensabile, inoltre, che dagli stessi messaggi apparisse alla popolazione lo sforzo e l'attività delle autorità competenti nell'affrontare la situazione.

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

## LA SICUREZZA NEL SETTORE BANCARIO

di VIVIANA VALLEGA \*

*I prontuari antirapina delle banche trascurano gli effetti psicologici che l'evento rapina può provocare sui dipendenti coinvolti. Come ovviare in tal senso?*

Nel settore bancario i prontuari antirapina per il personale dipendente costituiscono lo strumento principale per la diffusione della cultura della sicurezza.

Le guide predisposte e distribuite ai dipendenti propongono un vademecum di procedure operative volte a limitare il rischio di rapine in banca: si tratta, prevalentemente, di misure relative all'organizzazione del lavoro e degli spazi atte a scoraggiare le rapine o, comunque, a fare in modo che durante un episodio di questo tipo non succeda nulla che possa compromettere la salute fisica dei clienti e dei dipendenti.

In questo modo, tuttavia, l'intervento preventivo rimane confinato alla gestione delle procedure, senza riservare la medesima attenzione ai correlati psicologici di questo tipo di evento e alle possibili conseguenze.

Pur rilevando che le persone reagiscono in modo diverso, molte ricerche hanno evidenziato la presenza di un'ampia gamma di reazioni psicologiche a carico dei dipendenti rimasti coinvolti in una rapina.

Tali reazioni psicologiche possono interessare sia l'ambiente lavorativo, manifestandosi con sensazioni di paura che l'evento si ripeta, minore tolleranza verso i clienti più aggressivi, episodi di trasalimento di fronte a situazioni che ricordano l'avvenuta rapina, sia la vita extra-lavorativa, esprimendosi con maggior irritabilità, apatia ed indifferenza, isolamento affettivo, fino alla comparsa di sintomi psicosomatici di notevole portata.

Si tratta di reazioni che si possono definire "normali" a fronte di un evento

manifestamente "atipico", lontano dall'esperienza ordinaria e condivisa. Proprio per le sue caratteristiche e modalità, una rapina è un episodio che non può essere considerato esente da conseguenze per le vittime. È poco realistico, infatti, pensare che l'essere sottoposti ad un atto così violento e arbitrario non comporti alcun effetto sulle persone coinvolte.

Pertanto, parallelamente allo sforzo che già si sta compiendo per diminuire il rischio di rapina, è possibile attivare una significativa opera di profilassi con lo scopo di contenere e mitigare le conseguenze psicologiche di una rapina per il personale di sportello. Un lavoro di questo tipo può essere condotto, come avviene nella maggior parte dei paesi europei, agendo in due direzioni.

In primo luogo e in un'ottica preventiva, si può procedere fornendo ai dipendenti una formazione che li renda consapevoli delle reazioni emotive che potranno provare a seguito di un evento violento e fornisca loro le risorse per affrontare, per quanto possibile preparati, la situazione. Questa misura costituisce una premessa indispensabile e fondamentale, in quanto permette alle persone di capire quello che sta succedendo loro, di dare un senso agli eventi e quindi "normalizzare" le proprie emozioni.

In secondo luogo, si può ipotizzare un intervento, effettuato da uno specialista in psicologia dell'emergenza, che fornisca al personale di banca un ulteriore supporto finalizzato a metabolizzare al meglio gli effetti dello stress che possono derivare da questa esperienza.

Il tutto in funzione di un benessere più

diffuso, nella consapevolezza che l'introduzione di programmi così strutturati si traduce in potenziali vantaggi per tutte le parti interessate, in quanto costituisce un reale investimento a favore sia della salute fisica e psicologica dei dipendenti sia della produttività dell'azienda, assicurando la

continuità del lavoro e permettendo inoltre di ridurre e contenere i costi diretti e indiretti - attualmente molto elevati - che ricadono sulle imprese e sulla comunità.

\* *Psicologa esperta in psicologia dell'emergenza.*

Su questi temi StudioZuliani ha attivato un progetto di ricerca che prevede la raccolta delle migliori esperienze straniere in materia, la verifica delle situazioni vissute dal personale bancario a seguito di una rapina e la predisposizione di un modello di intervento possibile nella realtà sociale e culturale italiana.

Gli sviluppi di questa ricerca saranno riportati, nei prossimi mesi, sia su questa rivista, sia sul sito [www.studiozuliani.net](http://www.studiozuliani.net).

## OSPEDALI: ORIENTARSI ANCHE IN CASI DI EMERGENZA

di LUCIA DE ANTONI \*

*L'orientamento è vissuto come "naturale" in un ambiente, quando la conoscenza di quest'ultimo è frutto di un'operazione immediata e spontanea. In strutture particolari, come quelle ospedaliere, l'orientamento si presenta problematico, tanto più se si verificano situazioni di emergenza.*

Nell'elaborazione dei piani di emergenza generalmente i messaggi predisposti e l'organizzazione spaziale in cui sono inseriti sono idonei ad una persona giovane e, soprattutto, ad una persona con un sistema cognitivo perfettamente efficace in qualsiasi situazione.

Purtroppo non è sempre così, specie quando ci si trova all'interno di una struttura ospedaliera, organismo edilizio che riveste un ruolo socialmente riconosciuto, e importante dal punto di vista simbolico. Si tratta di una struttura estremamente complessa sia dal punto di vista fisico, organizzativo e funzionale, che dal punto di vista delle problematiche affettive e relazionali: è quindi uno spazio pregnante dal punto di vista emotivo, sia per gli utenti sia per gli operatori.

Le attuali strutture ospedaliere, a causa della loro dimensione, complessità planimetrica e distributiva, e mancanza di integrazione tra le

diverse parti, vengono vissute da pazienti e operatori interni come veri e propri labirinti, in cui è arduo o addirittura impossibile orientarsi, condizione questa che determina forti disagi funzionali e psicologici.

La mancanza di riferimenti chiari viene interpretata dall'utente come scarsa considerazione nei suoi riguardi: egli si sente abbandonato a se stesso in un ambiente che lo rende estraneo e che percepisce come territorio non suo. Senza guida egli non può fare altro che chiedere indicazioni a chiunque indossi un camice, senza peraltro ottenere sempre informazioni precise. Ciò avviene più frequentemente nei complessi edilizi di grandi dimensioni progettati a stadi successivi, che risultano poco omogenei e composti di parti non integrate.

A questa situazione si aggiunge la condizione particolare dell'utente che sta per essere ricoverato, o deve effettuare una visita o semplicemente si sta recando a fare visita

ad un familiare o ad un conoscente. Lo stato d'ansia spesso presente in queste persone interferisce con la capacità di orientamento. In un ambiente naturale i fattori di orientamento sono molto numerosi e il più delle volte permettono un orientamento spontaneo, non cosciente. Lo stesso fenomeno si osserva negli spazi edificati quando la funzione è ben integrata alla forma, in un tessuto ricco di stimoli per l'orientamento. In tal caso l'ambiente determina una sensazione di "naturalità", in quanto la sua conoscenza è il frutto di un'operazione immediata e spontanea. Disorientarsi e perdersi all'interno di una struttura ospedaliera sono invece esperienze abbastanza frequenti e comuni, e solitamente sono frustranti a tal punto da influire sulle capacità cognitive di una persona, anche per il fatto che ci si trova già in un ambiente culturalmente ansiogeno. In una situazione di emergenza, come può essere quando si verifica la necessità di una evacuazione, la possibilità di potersi orientare efficacemente è basilare.

### **Che cosa si intende con "orientamento" (*wayfinding*)?**

Si intende la capacità di coordinare e integrare informazioni spaziali ottenute da differenti punti di vista. Comprende una varietà di processi e ricerca di informazioni, di cui i segnali grafici sono una componente molto importante, ovviamente supportata da altri elementi soprattutto architettonici. La personale capacità di *wayfinding* differisce fra gli individui a seconda dell'età, del genere, del personale senso di direzione, della familiarità con quel dato ambiente. La progettazione di un sistema che possa aiutare le persone a raggiungere la loro destinazione in un ambiente non familiare deve considerare tre elementi principali che sono:

- le informazioni provenienti dall'ambiente fisico stesso;
- le informazioni grafiche;
- le informazioni verbali.

Desiderando soffermarsi sull'importanza delle informazioni grafiche, numerose

ricerche hanno stabilito come molto spesso le persone non si orientano facilmente proprio a causa di una segnaletica inadeguata. I segnali possono influenzare la capacità del soggetto di vedere se stesso in quell'ambiente e ciò influisce sulla sua capacità di trovare la giusta direzione anche in un ambiente a lui non familiare, in quanto la complessità conduce il soggetto ad una più difficile rappresentazione cognitiva. È importante utilizzare una segnaletica che spieghi alla persona come "utilizzare l'ambiente circostante". I segnali devono essere quindi razionali e pratici, con insegne chiare e mirate, che devono integrarsi con l'ambiente e non perdere la loro funzionalità nella vastità del complesso in cui vengono poste.

Il sistema grafico deve avere come obiettivo la percezione immediata del messaggio e deve utilizzare una strategia di posizionamento che utilizzi un linguaggio unitario in tutti i suoi aspetti (dimensione, carattere, colore).

Sarà quindi necessario come prima cosa analizzare la planimetria, verificare gli accessi e i punti critici, studiare come l'utente si sposta all'interno degli spazi, prevedendo semmai i suoi movimenti, individuare i punti di maggior traffico, dove dovranno essere date maggiori indicazioni.

Un presupposto fondamentale è la coerenza fra i vari segnali. Non bisogna pertanto esagerare con le varianti per non disorientare e frammentare il destinatario. Il sistema di segnaletica, sia quello generale sia quello specifico per le situazioni di emergenza, deve ispirare fiducia, essere decifrabile per il massimo numero di utenti e rispondere alle esigenze di tutti, anche dei disabili su sedia a rotelle o con problemi di vista.

Le indicazioni dovrebbero essere collocate appena al di sopra della normale altezza dell'occhio, e tuttavia si devono considerare di nuovo gli utenti su sedia a rotelle e gli utenti non vedenti: occorre pertanto integrare la segnaletica con insegne tattili adeguatamente sistemate. Nelle aree più



affollate sarà opportuno sistemare i pannelli in alto, in modo da poterli leggere in qualsiasi momento o da una maggiore distanza.

È indispensabile stabilire i punti dove l'utente avrà bisogno di trovare informazioni, prevedendo che le persone possono giungere da diverse direttrici. Importante, inoltre, considerare le diverse categorie di insegne, per tenerle separate e non creare ulteriore confusione tra i vari livelli di informazione. Bisogna anche tener presente che la segnaletica sarà letta in una condizione di movimento, in una situazione di emergenza e di stress: le persone probabilmente vi lanceranno solo un'occhiata.

Un sistema coordinato di segnaletica, composto di pittogrammi, organigrammi e planimetrie deve poter permettere di identificare gli ambienti, di individuare la direzione corretta e deve fornire informazioni. Tutto questo deve essere realizzato attraverso un linguaggio e un carattere tipografico leggibile per dare vita ad un "sistema leggibile". La principale funzione della segnaletica è comunicare con un linguaggio universale, fatto di segni standardizzati e brevi parole, per non costringere la persona ad un ulteriore sforzo cognitivo.

Il colore infine è in sé uno strumento di codifica di una serie di informazioni, ma

scelte e combinazioni cromatiche devono essere subordinate alle condizioni di illuminazione e alle tonalità dominanti dell'ambiente circostante, rispetto al quale devono produrre un contrasto efficace ma coordinato.

Le informazioni grafiche rivestono quindi un ruolo cruciale, ma non bisogna dimenticare come tutti gli elementi architettonici forniscono un contributo fondamentale per favorire le capacità di *wayfinding* degli utenti. Le difficoltà spesso sono dovute ad una scarsa articolazione degli spazi, ad una inadeguata scelta dei materiali, ad una illuminazione non idonea, sostanzialmente ad una architettura "non leggibile".

L'orientamento e la comprensione della struttura dovrebbero essere facilitati dalla morfologia e dalla distribuzione stessa degli spazi. La sola segnaletica, anche se ben studiata, non può da sola sopperire alla mancanza di altri messaggi volumetrici e spaziali.

L'ospedale invece, proprio perché inteso come luogo di cura, è una struttura che, forse più di ogni altra, deve garantire e trasmettere sicurezza sia agli utenti sia al personale, anche e soprattutto in situazioni di emergenza.

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

---

## CENTRALI OPERATIVE UNIFICATE: PROBLEMI E PROSPETTIVE

di TIZIANA PESERICO \*

con la collaborazione di Veronica Monti

*Oltre agli aspetti tecnici, la tanto auspicata unificazione dei numeri di emergenza dovrà considerare almeno tre importanti aspetti psicologici.*

Da tempo è in corso, nel nostro paese, il dibattito relativo all'unificazione di tutti i numeri di emergenza, secondo il modello

diffuso negli altri paesi europei e nord-americani. Tale processo, al di là degli aspetti più squisitamente tecnici, deve tenere

in debito conto anche elementi psicologici e cognitivi: esaminiamone tre.

In primo luogo una unificazione verrà a modificare profondamente il dispatch dell'emergenza, cioè l'inizio di tutte quelle operazioni inerenti il sistema di soccorso che, attraverso un'intervista telefonica, permette all'operatore di definire la presunta criticità dell'intervento richiesto.

Da questo punto di vista possiamo dire che l'emergenza nasce ancora prima dell'avvio delle procedure di dispatch. Nasce nell'utente perché l'esperienza e l'educazione gli permettono di conoscere ciò che può attendersi componendo quel numero, e nell'operatore che, a sua volta, si attiverà perché la sua esperienza e la sua formazione gli permettono di corrispondere all'attesa, coprendo anche quei passaggi che forse l'utente ignora.

Alla luce di quanto detto possiamo presupporre che entrambi, in questa operazione utilizzino degli script acquisiti, cioè degli schemi conoscitivi che, permettendo di interpretare e prevedere le esperienze, regolano il loro comportamento secondo rappresentazioni organizzate in sequenze di eventi che corrispondono ad una determinata situazione. Lo script dell'utente "cosa fare in caso di emergenza" gli permetterà di chiamare correttamente i soccorsi, lo script dell'operatore gli permetterà di affrontare, in modo quasi automatico, la vasta gamma di situazioni che gli si possono presentare.

Attualmente possiamo dire che la gestione di questo rapporto funziona con uno stile di gestione verticale, in cui un unico operatore segue e coordina un intero processo di intervento specializzato (ad esempio l'operatore del 118 riceve e coordina chiamate di valore sanitario), mentre, in una organizzazione con centrale operativa unica lo stile di gestione diventerà orizzontale, ovvero un operatore generico riceverà delle chiamate afferenti a emergenze diverse, creando un primo filtro per una seconda rassegna dell'intervento agli enti competenti.

Questa differenza diviene evidente nella stessa formulazione della richiesta dell'utente. L'utente che sapesse di trovarsi di fronte ad un operatore generico sarà spinto a formulare una richiesta nel modo più credibile possibile, affinché venga accettata come vera emergenza, poiché tale operatore non sarà tenuto ad inviare il soccorso, ma a deviare la richiesta. In questo senso la telefonata sarà più ricca di particolari ed intesa come strumento privilegiato per la comunicazione del fatto. Nel caso di una telefonata ad una centrale operativa specializzata, come quelle attuali, l'utente è spinto a sottolineare la gravità del fatto per sollecitare l'invio più tempestivo possibile dei soccorsi.

Un secondo aspetto, messo in luce da numerose ricerche da noi condotte, riguarda la diversa cultura di centrale operativa che contraddistingue i diversi organismi che oggi si occupano di emergenza. Questo è un aspetto che pervade tutte le modalità di approccio al sistema, per cui una unificazione delle procedure, senza analizzare e costruire elementi di convergenza nelle culture che sottendono al funzionamento delle diverse centrali operative, potrebbe risultare poco significativo e comportare elementi di incomprensione reciproca, a tutto danno del cittadino bisognoso di assistenza.

Terzo aspetto concerne il fatto che, almeno per quanto riguarda le centrali 115 e 118, la funzione di addetto al telefono, pur essendo considerata essenziale dagli stessi appartenenti ai due sistemi, viene valutata estranea alla propria immagine di professionista.

In altri termini sia il personale sanitario del 118 sia i Vigili del Fuoco sembrano ritenere che, nella loro funzione professionale, o meglio nelle motivazioni che li hanno spinti ad intraprendere quel tipo di lavoro, non sia prevista la mansione di addetto al centralino di soccorso. Forse perché tale funzione rimane troppe volte slegata dalle procedure di intervento operativo alle quali si sentono destinati.

In sintesi si tratta di procedere su tre distinte prospettive con strumenti adeguati:

- modificare gli script attraverso i quali utente e operatore attivano il sistema attraverso una campagna informativa;
- creare momenti di conoscenza e convergenza delle culture operative

attraverso la creazione di gruppi di lavoro misti tra personale delle diverse centrali operative (115, 118, ecc.);

- lavorare sull'immagine professionale delle singole categorie.

\* *Psicologa esperta in psicologia dell'emergenza*

---

## LA RAPPRESENTAZIONE MENTALE DELL'INCIDENTE STRADALE NEL BAMBINO E PERCEZIONE DEI PERICOLI STRADALI

di MICHELA STIVANELLO \*

*Il bambino non è in grado di comportarsi correttamente di fronte al traffico, fonte per lui di panico. Nei bambini infatti la percezione degli incidenti e dei pericoli stradali è diversa da quella dell'adulto, come ha dimostrato una recente ricerca condotta a Padova*

L'impulsività, il bisogno di muoversi, l'istinto di imitazione sono soltanto alcuni tra i problemi di fondo del comportamento dei bambini sulla strada.

Anche se i bambini fanno attenzione al traffico, spesso non sono in grado di comportarsi correttamente, perché il traffico è così complicato che il bambino si spaventa ed in lui si produce un senso di panico.

La sua percezione del pericolo è dunque diversa da quella di un adulto, come dimostra una ricerca svolta presso la scuola elementare di Sant' Angelo di Piove di Sacco (Pd), nella quale è stata valutata la percezione degli incidenti e dei pericoli stradali nei bambini.

È stato chiesto a un campione di 60 alunni, di età compresa tra i 7 e i 10 anni, di disegnare un incidente stradale, di descriverne uno al quale hanno assistito e di riflettere sui pericoli percepiti nel traffico stradale. Hanno partecipato alla ricerca anche i genitori, impegnati nella compilazione di un questionario che valutava la consapevolezza dell'adulto riguardo alla percezione di incidenti e pericoli stradali del bambino.

Il primo fondamentale risultato di questa indagine è stato quello di aver dimostrato che, a partire dai sette anni di età, le problematiche relative agli incidenti e ai pericoli stradali non sono affatto ignorate dal bambino, ma sono anzi vissute in modo articolato. Un indice del fatto che il bambino non è passivo di fronte a questo tipo di esperienza, ma cerca di comprenderla ed elaborarla, è costituito dalle definizioni e dai disegni, più o meno originali, con i quali egli ha cercato di descrivere l'incidente stradale.

Alcune tra le più originali definizioni sono le seguenti: "Qualcosa che succede sbagliando, si corre velocemente, si sbanda e si va addosso a qualcosa", "Quando la gente muore, si fa male, si rompe le ossa e le macchine si distruggono", "Due macchine che si scontrano e fanno scintille, prendono fuoco, esce fumo dal motore".

Il secondo risultato riguarda gli atteggiamenti e le emozioni che l'incidente stradale suscita nel bambino.

Le reazioni più comuni risultano essere la paura, la preoccupazione, ma anche la curiosità, il desiderio di avvicinarsi per guardare più da vicino e quindi il bisogno di "capire". L'alta percentuale (46%) di bambini

che afferma di aver rivolto ai genitori diverse domande per aver chiarezza sulla dinamica dell'incidente, dimostra il loro bisogno di dialogare con l'adulto e di non essere lasciati soli con le loro riflessioni ed in balia di tutti gli stimoli che provengono dal mondo esterno.

Alla domanda sui pericoli stradali, infine, i bambini hanno risposto in maniera varia e originale, dimostrandosi particolarmente attenti e sensibili ai vari pericoli e condizioni che potrebbero compromettere la loro sicurezza, non soltanto fisica ma anche emotiva.

Tra i pericoli più segnalati ci sono: le macchine che corrono ad alta velocità, gli sconosciuti, la paura di perdersi, i ponti, le

strade pericolose (strette, con tante buche, con fossi...).

Dalle risposte dei genitori, è emersa una significativa tendenza negli adulti ad attribuire ai propri figli pensieri e riflessioni meno complesse di quanto essi abbiano in realtà, a pensare che il figlio non si ponga domande su incidenti e pericoli stradali.

Sulla base di tale convinzione, essi tendono a fornire scarse spiegazioni ai figli (come dimostra il 41% dei bambini che afferma di non aver mai discusso con il genitore riguardo all'incidente visto insieme), non facilitando nel bambino il processo di elaborazione degli stimoli provenienti dall'ambiente esterno.

---

## INTERSEZIONI

### **Attentatori suicidi: la forza del gruppo**

*New Scientist*, nel numero del 23 luglio, ha riportato i lavori di Ariel Merari, psicologo dell'università di Tel Aviv, che ha ricostruito il background di ogni attentatore suicida in Medio Oriente dal 1983 a oggi, e ha individuato diverse costanti che gli hanno permesso di ipotizzare che il fattore determinante non sia la psicologia dell'individuo ma quella del gruppo.

Il metodo adottato per organizzare quasi tutti gli attentati esaminati sembra lo stesso: trovare soggetti, per lo più giovani uomini, che simpatizzino per la causa del gruppo e organizzarli in piccole unità.

Sfruttare la loro motivazione a combattere attraverso l'indottrinamento religioso o politico, enfatizzando la natura eroica della loro missione e la nobiltà del sacrificio. Spingere tutti i membri dell'unità a fare un patto dichiarando il loro impegno.

Oltre questo punto diventa psicologicamente molto difficile tirarsi indietro: l'estremo senso del dovere nei confronti di un piccolo gruppo di simili può portare quasi chiunque a diventare un attentatore suicida

### **"Nuovi Rischi, Vecchie Paure"**

di L.Savadori e R.Rumiati,  
Il Mulino, 2005 (208 pp., 12,50 euro).

Il libro si segnala per la capacità di esporre in maniera semplice, divulgativa e sintetica lo stato dell'arte della riflessione cognitivista sulla percezione e valutazione dei Rischi. Il volume analizza una serie di casi e ricerche classiche in maniera chiara ed accessibile anche al lettore non specialista, ampliando poi la riflessione sulle più recenti ricerche relative alla "Affect Heuristic", l'importante euristica (cioè la strategia cognitiva di ragionamento) studiata in anni recenti dal gruppo di Slovic e della Finucane. La Risk Perception è uno dei settori di maggiore interesse della psicologia dell'emergenza; più che occuparsi dei temi "clinici" (come la psicoterapia del trauma), la ricerca sulla percezione dei rischi approfondisce il tema della rappresentazione cognitiva ed emotiva dei "rischi", cercando di capire "come ci rappresentiamo i rischi" e come i nostri comportamenti di fronteggiamento, prevenzione o protezione, anche a livello collettivo, dipendano da queste rappresentazioni mentali.

Tratto da <http://psicologiaemergenza.blogspot.com>