

Anno 7, numero 27
dicembre 2012
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

Sommario:

Editoriale

pag. 1

Per la formazione degli
addetti all'emergenza: una
proposta.

pag. 2

L'importanza della
valutazione dello stress
lavoro correlato

pag. 5

L'importanza del colore

pag. 8

L'importanza dell'accesso
al lavoro per l'inclusione
delle popolazioni rom e
sinta

Pag. 11

Convegno. I rom:
esperienze di vita e di
lavoro

Pag. 14

Quando avevo titolato "avere fiducia nel futuro" come esordio dell'editoriale del numero 25 di PdE, era giugno e non avrei creduto che quella frase avrebbe avuto una sorta di portata "profetica". Si trattava più che altro di una scommessa sulla validità dei temi che da anni stiamo trattando, pur in un momento di crescente crisi economica.

Ciò che è avvenuto in questi sei mesi e il conseguente bilancio preventivo che ci sentiamo di redarre per il 2013 sono decisamente positivi.

Il nuovo sito www.studiozuliani.net, proprio in virtù della sezione "Biblioteca" ha riscosso un successo al di là delle più rosee previsioni.

Gli stessi temi della psicologia applicata alla sicurezza stanno divenendo centro di un'attenzione fino ad ora mai riscontrata. Ne sono testimoni i convegni ai quali siamo invitati a partecipare e i numerosi progetti di lavoro che ci vedono protagonisti.

Questo ci incoraggia e ci responsabilizza ancora di più per il futuro. Consapevoli che buona parte di questo successo è dovuto all'intensa opera di studio e diffusione delle nostre idee, ci sentiamo sollecitati ad accrescere il nostro impegno in questa direzione.

Buona lettura di questo numero che torna sui temi tradizionali di PdE: formazione degli addetti all'emergenza, stress lavoro correlato e uso del colore per il benessere. Ma apre anche un nuovo scenario: la riflessioni sugli strumenti per l'inclusione lavorativa, in piena sicurezza, anche di genti e popolazioni fino ad ora "marginali" nel mondo nazionale. Iniziamo dai rom e dai sinti, ma, se il tema troverà riscontro continueremo in questa direzione.

Buona lettura

Antonio Zuliani

PdE

Direttore responsabile

Mauro Zamberlan

Direttore scientifico

Antonio Zuliani

Coordinatore editoriale

Lucia De Antoni

Redazione:

Simone Barni, Immacolata

Costanzo, Donatella

D'Antoni, Daniele Gasparini,

Alessia Leonardi, Elisiana

Paradisi, Dominella

Quagliata, Gianluigi Roscini.

Spedite n° 3.000 copie

PER LA FORMAZIONE DEGLI ADDETTI ALLA SICUREZZA: UNA PROPOSTA

DI ANTONIO ZULIANI

Appare sempre più evidente che la formazione del personale addetto all'emergenza deve integrare le necessarie competenze tecniche con altri aspetti che forniscano la possibilità di affrontare efficacemente le situazioni improvvise determinate dall'insorgere di una qualche criticità.

In questo articolo si prosegue la riflessione proposta nel numero precedente, andando a delineare una modalità formativa, adottata da StudioZuliani, che sta mostrando una notevole efficacia.

Il percorso formativo degli addetti all'emergenza, anche sulla base delle norme vigenti, poggia sostanzialmente su due elementi: la trasmissione delle conoscenze e l'addestramento. Questi due aspetti, seppur essenziali, presentano dei limiti legati al fatto che le sole conoscenze teoriche e l'addestramento appaiono spesso insufficienti ad affrontare le variegate e spesso sorprendenti situazioni di emergenza, e addirittura possono fornire una "falsa sicurezza" di saper gestire qualsiasi situazione sulla base di conoscenze ed addestramenti pregressi.

Questa constatazione è tanto più vera nella misura in cui l'addetto all'emergenza acquisisce un suo addestramento di base, che gli viene richiamata attraverso corsi periodici, ma che poi nell'ordinario del suo lavoro solo episodicamente si trova ad attivare quanto appreso e, quindi, manca della necessaria esperienza nella gestione delle situazioni critiche che, invece, ha un professionista con un vigile del fuoco. Proprio questa relativa possibilità di attivare le nozioni apprese per gestire le situazioni di emergenza possono rendere particolarmente difficile il comprendere quale sia l'esatta portata della situazione che si ha di fronte e quali siano i migliori comportamenti da mettere in atto.

Attenuare il rischio di non saper reagire efficacemente e/o di commettere errori diviene obiettivo del metodo formativo che si

propone e che prevede l'affiancamento dei contenuti eroici e dell'addestramento con una strategia che aumenti la possibilità del soggetto di leggere quello che sta accadendo e di attivare comportamenti idonei ad affrontare la situazione che concretamente si presenta.

Analisi dinamica del caso

Il metodo più efficace in questa direzione deriva dall'evoluzione della discussione dei casi, messa a punto già negli anni '50 dalla Harvard School of Business Administration. Si tratta di una metodologia che prevede di presentare un caso concreto che però non viene presentato nella sua interezza, bensì come stimolo ai partecipanti a individuare le strategie di intervento che attiverrebbero in situazioni analoghe.

Un metodo di lavoro che, inoltre, mette i partecipanti nelle condizioni di esplorare le dinamiche relazionali interpersonali utili sia all'acquisizione di nuovi modi di pensare sia alla facilitazione al lavoro di gruppo, assolutamente indispensabile nella gestione delle situazioni di emergenza.

Il concetto di evento sentinella

Questa procedura formativa recupera implicitamente il concetto di "evento sentinella", presente nel Sistema di Gestione della Sicurezza, visto come un fatto avverso di particolare gravità, potenzialmente evitabile, che può comportare la morte o un

grave danno alle persone o alle cose. Secondo tale principio anche un solo caso è sufficiente a dar luogo a un'indagine conoscitiva diretta ad accertare se vi abbiano contribuito fattori eliminabili o riducibili e per attuare le adeguate misure correttive da parte dell'organizzazione.

La logica dell'analisi dell'evento sentinella non è quella della ricerca di un "colpevole", ma della messa in luce di tutti gli aspetti attivi e latenti che possono aver influenzato l'esito dell'evento. Per aspetti attivi si intendono quelli strettamente correlati all'evento stesso e ciò chiama direttamente in causa le azioni front-line attivate dalle persone presenti; gli aspetti latenti prendono in considerazione anche elementi lontani dall'evento stesso, ma che possono averlo determinato (si tratta spesso di aspetti legati all'attività di management di progettazione dei piani di sicurezza, di produzione di norme e regolamenti). Si tratta di un'analisi condotta la fine di sviluppare il sistema di sicurezza all'interno di un'azienda secondo un principio di miglioramento continuo che veda la corresponsabilizzazione di tutti gli interessati

Lavorare per il cambiamento

Anche l'analisi dei casi può andare nella stessa direzione, ma perché ciò comporti un risultato formativo efficace è necessario che il caso non venga presentato nella sua interezza come racconto chiuso dell'accaduto perché così facendo si rischierebbe di trovare un generale consenso circa gli errori che sono stati commessi, senza arrivare ad un cambiamento nelle azioni che i partecipanti potrebbero attivare di fronte a un evento simile.

Questa preoccupazione deriva da due ragionamenti di fondo. In primo luogo la ricostruzione di un evento con il "senno di poi" induce gli osservatori a valutare ciò che è accaduto sulla base dell'esito finale della situazione. Da questo punto di vista tutte le decisioni che sono state prese dagli attori della evento esaminato vengono valutate sulla base non del processo decisionale, ma

del loro esito finale. Ciò comporta un "giudizio" su ciò che è accaduto e sugli errori che sono stati commessi che di fatto arriva ad esimere chi lo sta esaminando dal comprendere come lui avrebbe reagito di fronte a quella situazione.

Il secondo aspetto critico rispetto al mero esame degli eventi trascorsi deriva dalla constatazione che di fronte ad affermazioni teoriche di come ci si dovrebbe comportare è molto facile raggiungere un'unanimità di posizioni. Ciò però non significa che a fronte di un accordo teorico i comportamenti dei singoli saranno poi coerenti. Questo appare del tutto evidente proprio nel campo della sicurezza: nessuno è disposto ad ammettere di lavorare in condizioni "insicure" o di cercare attivamente di porsi delle condizioni di rischio, ma pur tuttavia nei comportamenti quotidiani spesso ci si comporta come se questa posizione teorica non avesse un valore concreto.

A fronte di queste due limitazioni l'analisi dinamica dei casi assume una straordinaria rilevanza non tanto per il loro racconto, quanto per la possibilità di utilizzarli come laboratorio. Ciò comporta che il caso non sia conosciuto dai partecipanti e venga presentato e analizzato nella sua interezza, altrimenti si proporrebbero tutti i limiti sopra descritti. Il caso viene posto al centro della discussione del gruppo che, sulla base alle informazioni in suo possesso, è chiamato ad esprimere impressioni, opinioni, proposte intervento, eccetera.

Per diventare palestra il caso deve essere quindi spezzettato nelle sue parti salienti chiedendo alle persone che partecipano all'evento formativo di attivarsi per risolvere i vari passaggi, così come si presentano avendo a disposizione gli stessi dati essenziali che hanno avuto a disposizione i soggetti che lo hanno effettivamente affrontato.

Qualora non vi siano casi sconosciuti ai partecipanti sarà possibile predisporre uno scenario plausibile sulla base di situazioni realmente accadute, ma modificando tutti

quegli aspetti che lo possano rendere una vera palestra di lavoro.

In questo caso la predisposizione dello scenario formativo può prevedere più sessioni di lavoro ognuna delle quali contiene un'aggiunta o una variazione ai dati a disposizione del gruppo chiamato a prendere le decisioni.

Proprio il ragionamento che i partecipanti possono attivare su questi dati di base mette in gioco le loro conoscenze, le loro abilità, le loro esperienze al fine di ricercare la soluzione migliore di fronte all'evento "mettendosi dalla parte di coloro che l'hanno gestito".

La verifica puntuale delle soluzioni proposte del gruppo rispetto a quelle che sono state attivate nel evento originario diventa uno strumento di formazione molto potente perché arriva ad evitare i due rischi sopra paventati.

Si tratta di una proposta formativa che, integrando l'analisi dei casi con la teoria dei giochi psicologici, richiede una specifica metodologia di lavoro che vede come attore principale il conduttore del gruppo. Da questo punto di vista il conduttore diviene fondamentalmente il custode del metodo di lavoro e, solo se particolarmente conoscitore della materia relativa alla gestione della sicurezza dell'emergenza, una sorta di "biblioteca" a disposizione dei quesiti o delle domande che i partecipanti possono porre, ma non come colui che presenta le migliori soluzioni attivabili di fronte all'evento. Egli è tenuto a svolgere una funzione di sorveglianza al fine di prevenire il sorgere di attriti tra i partecipanti, rappresenta la principale forza di coesione tra i membri del gruppo, poiché i partecipanti stabiliscono interazioni reciproche sulla base della loro relazione comune con il conduttore.

Vantaggi del metodo

Una formazione, quindi, partecipata e attiva che va nella direzione di aumentare la consapevolezza del ruolo che l'addetto alla sicurezza riveste all'interno di un sistema di

sicurezza, ma anche, e fondamentalmente, ha il ruolo di aumentare la dotazione dei suoi criteri di lettura dell'evento e di dargli molte più strategie da attivare di fronte all'evento correttamente interpretato.

Come ho avuto modo di osservare in altri scritti (Zuliani, 2012) che buona parte delle decisioni vengono prese sulla base di due quadri di riferimento generali: i frames e gli scripts cognitivi.

Frame in inglese significa cornice, inquadratura e in psicologia indica una sequenza di eventi tipo che la persona ha imparato e sulla quale si aspetta che le nuove situazioni si sviluppino. In questo senso i frames condizionano la percezione che la persona ha dell'evento rispetto a ciò che si aspetta possa accadere. Possiamo dire che la consapevolezza che la persona sviluppa verso la situazione che si trova a vivere è profondamente condizionata dai frames che utilizzerà.

Accanto ai frames agiscono gli scripts che in ambito psicologico possono essere identificati come i "copioni" che le persone utilizzano di fronte agli eventi. Nel corso della vita le persone elaborano una serie di "copioni" che le aiutano ad orientarsi quando incontrano eventi noti e che si ripetono. Ciò deriva dall'esperienza, ma ancor di più da "significati" che permettono una visione culturale condivisa degli eventi. Se i frames condizionano la percezione, gli scripts hanno una grande influenza sulle reazioni delle persone di fronte all'evento.

I frames e gli script, pur appartenendo a un'esperienza passata, sono in grado di determinare la nostra esperienza attuale. Quando queste attese sono violate il cervello fatica e impiega comunque del tempo per elaborare in modo diverso i dati percettivi, e questo può determinare sia errori sia ritardi nei processi decisionali nelle situazioni critiche.

La metodologia formativa proposta permetterà un incremento dei frames e degli scripts a disposizione degli addetti alla

sicurezza dando loro la possibilità di reagire con maggior elasticità di fronte a un qualsiasi evento. Di fatto la capacità di "intuire" ciò che avviene è legata alla disponibilità di più frames da utilizzare potendo individuare quello più adatto a "inquadrare efficacemente" quello che sta accadendo. Analogamente, una volta che sia stata compresa la situazione è necessario avere a

disposizione più strategie (copioni) tra le quali scegliere la più adeguata a risolvere il problema che ci si trova di fronte.

Zuliani A. (2012), Addetti all'emergenza. Criticità del ruolo e strategie di selezione, formazione e sostegno, in PdE, n. 26

L'ESPERIENZA DELLA VALUTAZIONE DELLO STRESS LAVORO CORRELATO

DI SERENELLA GIUSTI

Riceviamo e pubblichiamo un articolo di analisi critica e propositiva rispetto alle potenzialità che avrebbe potuto avere la valutazione dello stress lavoro correlato nelle aziende se tale obbligo fosse stato vissuto e attuato in modo più efficace in questi due anni.

Dal 31 dicembre 2010 è in vigore l'obbligo di valutare il rischio di stress correlato al lavoro (art. 28 del D.Lgs. 81/08).

Quest'obbligo ha rappresentato la speranza per molti lavoratori di un cambiamento nelle relazioni, nella strutturazione dei processi, del management delle persone all'interno dei luoghi di lavoro, al fine di migliorare l'apporto di valore e di relazione tra organizzazione e persona.

Sono passati quasi due anni dall'entrata in vigore di quest'obbligo ed è ora di chiedersi quali cambiamenti ha prodotto.

Il concetto di rischio, non è solamente correlabile con il danno per la salute fisica, ma va esteso al cosiddetto benessere psico-fisico e all'integrità complessiva della persona. Secondo l'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro¹, lo stress lavoro correlato colpisce il 28% dei lavoratori dei 27 Stati membri. Entro il 2020, secondo l'OMS, la depressione diventerà la causa principale d'inagibilità al lavoro. Lo stress interessa quasi un lavoratore su quattro ed è il secondo problema legato all'attività lavorativa riferita più frequentemente. E' causa tra il 50% e 60% delle giornate

lavorative perse, pari ad un costo economico annuale di 20 miliardi di euro per perdita di lavoro e per costi sanitari². Osservando questi dati si nota che lo stress lavoro correlato comporta costi enormi in termini di disagio umano ed economico, nonché di rischio psicosociale.

L'intenzione del legislatore del testo unico di valutare non solo i rischi fisici ma anche la dimensione psicologica, lascia perplessi di fronte alla formulazione generica delle norme e ai limiti del suo contenuto, o della libertà lasciata nelle modalità pratiche nell'individuazione e valutazione dello stress correlato al lavoro. Le indicazioni ministeriali si limitano a riportare il percorso elaborato dalle Regioni, in molti punti carenti di indicazioni e riferimenti sia a livello interpretativo sia applicativo, indicazioni e riferimenti necessari soprattutto al personale non professionista del settore specifico ma preposto ad effettuare le fasi di rilevazione dello stress lavoro correlato, che viene formato con quattro giorni di *training*.

Alcune perplessità sorgono riguardo alcuni punti quali:

¹ Rischi nuovi ed emergenti per la sicurezza e la salute sul lavoro, Outlook, 2009, consultabile in www.adapt.it

²<http://osha.europa.eu/topics/stress>.

- la fase di approfondimento, che si svolge attraverso un campione "scelto" rappresentativo di lavoratori omogenei;
- la flessibilità lasciata a datori di lavoro che hanno meno di cinque collaboratori, dove gli strumenti di valutazione sono scelti discrezionalmente dal datore di lavoro stesso, basati sul coinvolgimento diretto dei dipendenti; perplessità data dal fatto che difficilmente il lavoratore dichiarerà la sua incompatibilità direttamente al proprio datore di lavoro;
- la libertà di "adattare" lo strumento all'organizzazione, anche se adattare la valutazione alla propria realtà organizzativa non significa modificare gli strumenti di valutazione riconosciuti e validati.

L'organizzazione può attribuire alle singole voci un significato coerente con le specifiche caratteristiche dell'organizzazione e applicherà lo strumento indicando i propri documenti di riferimento e personalizzando le azioni correttive, senza modificarne la struttura. Ad esempio, per le strutture sanitarie, tra gli elementi di contesto e contenuto del lavoro non si ritrovano caratteristiche specifiche come il rapporto con il pubblico o il contatto con la sofferenza che invece si trovano in strutture ospedaliere e similari.

Queste dimensioni vengono prese in esame dalle figure preposte nell'organizzazione (che spesso non è personale esperto in materia) circa la possibilità che tali caratteristiche intrinseche al lavoro si trasformino o meno in criticità stressogene;

- la presenza di un esperto in possesso di specifica professionalità è possibile ma non obbligatoria;
- la somministrazione di test e la lettura dei dati è fatta da persone senza competenze e conoscenze psicologiche, ma da personale di RSPP e ASPP (responsabile e addetti del servizio di prevenzione e protezione), GGV (gruppo di gestione, promozione, supervisione della procedura all'interno dell'azienda;

approvazione dei piani di azione ed elaborazione dei report di gestione).

Soprattutto quest'ultimo punto sarebbe discutibile dato che è risaputo che la differenza tra il rischio di stress lavoro correlato e altri rischi come quelli fisici, i cui effetti sono simili per tutti i lavoratori esposti, sono che le percezioni di quello da SLC possono essere molto diverse da soggetto a soggetto anche pur trovandosi a operare nelle stesse condizioni. E' facile dedurre quanto complesso sia stabilire un nesso certo di causalità tra esposizione al rischio, il tipo di danno e la sua gravità.

L'Agenzia europea per la salute e la sicurezza sul lavoro definisce lo stress lavoro correlato un "sintomo di un problema organizzativo, non di una debolezza individuale" e quindi uno "stato psicologico che è parte e rispecchia un processo più ampio di interazione tra la persona e l'ambiente di lavoro"³. Un malfunzionamento quindi del processo produttivo o relazionale dovuto a squilibri dell'organizzazione, oltre a provocare problemi di salute, può produrre l'aumento di assenteismo e il rischio di riduzione della produttività, della qualità e della competitività nell'organizzazione. Ma allora, perché lo stress correlato al lavoro è stato visto come una pratica burocratica da espletare al più basso costo possibile e/o come un'attività ostile?

Investire nella salute e benessere dei propri collaboratori comporta numerosi vantaggi per le organizzazioni quali migliori prestazioni in qualità e produttività, oltre a consentire una valorizzazione dell'immagine dell'azienda e quindi essere maggiormente attrattivi.

Tradizionalmente la ricerca ha evidenziato lo stress come un mediatore tra le richieste dell'ambiente e la persona, e di come quest'ultima sia in grado di gestire e affrontare situazioni stressanti. Il focus che qui si vuole evidenziare è come il *setting*

³ *Facts*, 2002, n. 31, consultabili in <http://osha.europa.eu>

lavorativo possa provocare o alleviare situazioni di disagio, poiché sembra proprio che siano i fattori legati al luogo di lavoro i principali responsabili di malattie, stress, esaurimento, sia per il lavoratore sia per l'organizzazione con conseguente diminuzione di rendimento. In un ambiente dove prevale la tensione, le persone tendono a essere più rigide e più inclini alla malattia; di converso in un ambiente dove le persone hanno la possibilità di sperimentare le proprie capacità, di esprimere le proprie abilità e di acquisire nuova conoscenza, prevale un sentimento di maggior soddisfazione e uno stato di migliore salute, anche organizzativa.

Alcuni autori (Maslach, Leiter (1997) incentrano l'attenzione sul grado di accordo o disaccordo tra la persona e gli aspetti dell'ambiente di lavoro: più alto è il grado di disaccordo con l'ambiente lavorativo, più alta è la possibilità che insorga il *burnout* (è una risposta prolungata allo stress cronico da lavoro: si articola in esaurimento emotivo, depersonalizzazione, senso d'inefficacia personale); più è alto è il grado di accordo, più elevata è la possibilità che si sviluppi l'*engagement* (è speculare al *burnout* ed è caratterizzato da tre componenti: energia, coinvolgimento emotivo e senso di efficacia) sul lavoro. Il *burnout* è quindi un mediatore tra fattori organizzativi e conseguenze sia per la salute delle persone che per l'efficienza della stessa organizzazione. E' facile a questo punto comprendere come questi due aspetti del grado di benessere percepito sul lavoro, siano mediatori sul grado d'impegno e coinvolgimento che le persone hanno nel proprio lavoro che quotidianamente svolgono. Alcuni studi (Shleicher, Watt, Graguras, 2004) confermano che le persone che si sentono soddisfatte sul lavoro sul lavoro sono propense a impegnarsi maggiormente, producendo così una prestazione migliore.

Anche lo statunitense Premio Nobel per l'economia nel 2000 Daniel McFadden, ospite d'onore all'assemblea generale di Confartigianato tenutasi a Vicenza il 4

dicembre 2012, in un'intervista ha dichiarato che "è nell'innovazione, nella flessibilità, nello svolgere il proprio lavoro con grande passione e determinazione, nel cercare di aumentare e migliorare la produttività, le misure per uscire dalla crisi economica".

Così le risorse umane non sono più considerate *cost-based* ma assumono un ruolo strategico. Il ritardo di mentalità però in questa fase di cambiamento non è generalizzata. Il concetto di salute dell'organizzazione, il cui presupposto è la centralità della persona, non può e non deve essere ridotto a un mero obbligo di legge, ma vista come un'esigenza primaria dell'impresa, strettamente correlata con la strategia aziendale.

Non basta migliorare i processi, ma si deve agire nel modo di concepire l'organizzazione, in un nuovo approccio alle risorse umane. Molte aziende come strategia per recuperare competitività investono nelle tecnologie per le risorse umane, ma ancora più importante sarebbe investire nella formazione, nel talent-management e nello sviluppo delle persone.

Migliorare le competenze delle persone significa migliorare le potenzialità dell'organizzazione nelle esigenze di business. Ma allora, se analisti ed economisti dichiarano che il valore delle organizzazioni sono soprattutto nelle loro *soft-skill*, come mai il valore e l'importanza delle conseguenze delle rilevazioni e delle metodologie di abbassamento/eliminazione dello stress lavoro correlato non sono state comprese come avrebbero dovuto?.

Bibliografia

Maslach C., Leiter M-P. (1997), Burnout ed organizzazione: modificare i fattori strutturati della motivazione al lavoro, Erickson, Trento, 2000.,

Shleicher D.J., Watt J.D., Graguras G.J., (2004), Reexamining the Job Satisfaction Performance Relationship: the Complexity of Attitudes, in Journal of Applied Psychology, n. 89, pp. 165-177, 2004

L'IMPORTANZA DEL COLORE

DI LUCIA DE ANTONI

Un ambiente ricco e variato, stimolante dal punto di vista sensoriale, influisce sull'equilibrio psicofisico e sulla relazione che si crea tra individuo e ambiente costruito. In questo senso l'uso e la scelta dei colori da utilizzare, compresi quelli alle pareti, assume un particolare significato che non può essere schematizzato ma valutato in relazione al contesto specifico.

L'interesse verso la psicologia ambientale sta sempre più aumentando, confermando l'importanza della relazione che si crea tra lo spazio fisico e le persone che vengono con esso in contatto, di come influenzi le loro reazioni affettive, la loro capacità di programmare azioni e attività, e il loro benessere psicologico.

Nonostante sussistano pareri discordanti, nella progettazione degli spazi anche la scelta dei colori delle pareti riveste un ruolo importante. Osservazioni empiriche e studi scientifici nel campo della psicologia, della psicologia architettonica, della neuropsicologia, della visual ergonomics, della psicosomatica, per esempio, hanno messo in luce come le reazioni dell'uomo verso l'ambiente circostante sono influenzate anche dalla percezione del colore e che la risposta al colore influenza psicologicamente e fisiologicamente, attraverso i suoi contenuti simbolici, associativi e affettivi.

A fronte di questi risultati talvolta discordanti, il colore risulta comunque un elemento integrale del nostro mondo, non solo nell'ambiente naturale, ma anche in quello costruito. Ha influenze a livello psicologico, di comunicazione, trasmette informazioni e non può essere considerato esclusivamente un elemento decorativo. Specialmente negli ambienti di cura e di assistenza, a fronte di vecchie impostazioni progettuali che proponevano ambienti privi di caratterizzazioni, anche dal punto di vista cromatico, il ruolo del colore diventa molto

importante in quanto rappresenta uno degli aspetti più immediatamente percepibili dalla persona, con influenze sul suo livello di benessere psicologico e sensoriale.

Alcuni personaggi che hanno eccelso in ambiti culturali diversi e ad oggi riconosciuti come rappresentativi, hanno teorizzato in merito al colore, come J.W. von Goethe, letterato, filosofo, critico d'arte, scienziato nonché uomo politico. Nel suo saggio "Della teoria del colore" (Tubinga, 1810) sottolineò la complessità della dimensione cromatica e ne evidenziò gli elementi sentimentali e soggettivi. Non accettava che i colori venissero concepiti solo dal punto di vista fisico, pur essendo concorde con l'idea del colore in quanto fenomeno fisico. Come Goethe, anche V. Kandinskij espose le sue teorie sul colore, sottolineando un inscindibile legame tra l'opera d'arte e la dimensione spirituale di chi osserva, di come il colore produca un effetto fisico fondato su sensazioni, ma anche un effetto psichico.

Molto importanti sono anche gli studi sul colore in ambito neuropsicologico. Parte delle ricerche in tal senso mirano a individuare come il cervello processa e reagisce alle informazioni sensoriali che provengono dall'ambiente esterno, quindi anche rispetto ai colori, e delle conseguenze di ciò sull'essere umano. Molto importante è la ricerca riguardante la deprivazione sensoriale e la sovrastimolazione sensoriale. In questi casi è

coinvolta la formazione reticolare, quella porzione cioè filogeneticamente antica del tronco encefalico costituita da un aggregato diffuso di neuroni e fibre nervose e che, attualmente, sulla base di dati elettrofisiologici e di dati emersi dallo studio di casi clinici di interesse neurologico, si ritiene sia coinvolta nel controllo di molte funzioni del sistema nervoso vegetativo, tra cui quelle cardiocircolatorie, respiratorie e gastrointestinali, nella modulazione di riflessi muscolari mediati dai nervi cranici, nella modulazione della nocicezione. Si connette al talamo e a numerose zone della corteccia cerebrale, è responsabile dello stato di veglia e di coscienza, è in grado di filtrare le informazioni sensoriali in entrata e attribuisce la componente quantitativa dell'attivazione determinata dallo stimolo.

Molti studi hanno dimostrato come un ambiente con scarsi stimoli quali colori poco intensi, armonie monocromatiche e debolezza dei contrasti, stimoli inquietudine, irritabilità, eccessiva risposta emotiva, difficoltà nella concentrazione. D'altra parte un ambiente sovrastimolante provoca variazioni nella respirazione, aumento della frequenza cardiaca e della pressione, aumento del tono muscolare, reazioni comportamentali di vario tipo con probabili conseguenze anche sulle condizioni prettamente sanitarie. I segnali principali di un simile ambiente sono colori a forte intensità (livello di saturazione), contrasti cromatici eccessivi, pattern di colori troppo complessi dal punto di vista visivo. Non bisogna quindi pensare che utilizzare in maniera adeguata l'elemento colore coincida con un suo utilizzo esagerato. Ogni luogo, ogni ambiente necessita di essere caratterizzato da colori in grado di stimolare le reazioni più adeguate a seconda della loro funzione. Indubbiamente riveste un importante ruolo nel far sì che l'ambiente sia facile, accessibile, leggibile e gradevole.

Se molte ricerche nell'ambito della psicologia ambientale e architettonica

rivolgono la loro attenzione a specifiche tipologie di spazi, come le strutture ospedaliere, assistenziali, le scuole, i musei, gli uffici, particolare attenzione va prestata anche ai reparti e strutture che ospitano persone affette da patologie psichiatriche.

Un esempio concreto

L'interesse per gli effetti negativi degli ambienti ospedalieri per pazienti psichiatrici è stato espresso ancora da Goffman nel 1961, ed ora l'obiettivo principale è creare per questa specifica tipologia di utenti ambienti confortevoli in grado di stimolare l'interesse e promuovere l'attività. Recentemente sono stati richiesti suggerimenti per individuare di che colore dipingere le pareti di un reparto di una struttura per anziani che andrà ad accogliere un gruppo di persone di età tra i 60 e gli 85 anni, tutte con diagnosi di patologia psichiatrica. Provengono da una residenza sanitaria assistenziale psicogeriatrica inserita all'interno di un complesso che, fino agli anni '80 ospitava un vecchio "manicomio". La residenza negli anni è stata ristrutturata e abbellita, ma è ancora riconoscibile la progettazione originale. Per la maggior parte sono persone che hanno trascorso la loro vita prevalentemente nelle vecchie strutture manicomiali quando, ancora prima della Legge Basaglia, i "folli" erano considerati soggetti incapaci di padroneggiare i loro istinti, e che potevano essere curati solo in luoghi lontani da influenze esterne, dove la cura era rappresentata da isolamento e contenzione fisica.

La nuova destinazione sarà per l'appunto un reparto di una residenza per anziani, disposto su due piani, con al piano terra le zone comuni (sale da pranzo, sala per le attività, palestra, ecc) e al piano superiore le camere e due soggiorni. Entrambi i piani si diramano in due ali con al centro una zona comune: al piano terra un ampio ingresso con zona ristoro e area riservata ai fumatori, al piano superiore un soggiorno-sala TV e una seconda area riservata ai fumatori.

Non potendo intervenire sul progetto originario complessivo, si sono potuti comunque fornire alcuni suggerimenti.

- Le scelte cromatiche dovranno essere equilibrate e rapportate alla quantità di informazioni visive che l'ambiente genera tramite non solo le pareti, ma anche mobili, elementi di arredo, ecc. al fine di non creare una sovrabbondanza di stimoli che potrebbe essere controproducente, e avranno come obiettivo quello di creare un ambiente accogliente e quanto più possibile familiare, sulla base anche di prevalenze funzionali, quali riconoscibilità e orientamento, ed emozionali quali attivazione e rilassamento.
- E' preferibile utilizzare un codice colore semplice che comunichi ordine, organizzazione ed efficienza funzionale e che possa costituire uno strumento di comprensione e orientamento, utilizzando tinte tenui, evitando eccessivi contrasti cromatici, per evitare stress visivo. L'obiettivo principale è utilizzare il colore per differenziare le diverse aree funzionali caratterizzandole e connotandole in maniera il più possibile specifica, differenziando i colori degli spazi a seconda del loro utilizzo (es. sala da pranzo, soggiorno, corridoi, camere, ecc.)
- Questi suggerimenti si basano anche sulle regole sui colori complementari. L'ingresso ad un'area dovrebbe avere il colore complementare dell'area stessa. Infatti guardando un colore l'occhio si crea autonomamente un'immagine del suo complementare e per evitare che tale fenomeno involontario sia disturbante è utile accostare i colori complementari in modo da far corrispondere all'immagine creata dalla persona il colore stesso dell'ambiente a cui sta per accedere, diminuendo così lo stress visivo.
- Vengono suggeriti colori freddi (dal giallo-verde al blu-viola) per le camere, gli spazi dedicati al riposo o allo svolgimento di attività che richiedono maggiormente attenzione e concentrazione (amplificano i confini spaziali, rallentano la circolazione del sangue, rilassano e tranquillizzano,) e colori caldi (dal giallo al rosso-viola) per corridoi e sale da pranzo (rimpiccioliscono gli spazi, dilatano la percezione temporale, aumentano la circolazione sanguigna, hanno effetto maggiormente stimolante e aumentano la percezione del caldo).
- Il soffitto dovrà essere più chiaro delle pareti e del pavimento.
- Per i corridoi al piano superiore vengono suggeriti colori dalle tonalità calde conservando la differenziazione tra le due ali al fine di facilitare l'orientamento e l'identificazione, prestando attenzione al fatto che uno dei due corridoi è dotato di un maggior numero di finestre e l'incidenza della luce naturale è maggiore.
- Si sottolinea infine come le due ali del reparto al piano terra siano caratterizzate da spazi adibiti ad attività diverse (sale da pranzo, aree riposo) collegate da una sorta di corridoio, ma privi di porta. Finiture sulle pareti di toni non contrastanti ma più scuri e carichi faciliteranno l'orientamento e l'identificazione degli spazi. Tali finiture acquisteranno così un significato di "soglia", come elemento funzionale (ingresso, passaggio, entrata, uscita), ma anche espressivo, comunicativo e simbolico, quale elemento di dialogo, quindi, tra due realtà differenziate.
- La caratterizzazione e l'identificazione degli spazi verrà supportata in maniera significativa anche dall'inserimento di mobili, quadri, suppellettili, ecc. già in dotazione al reparto. Si suggerisce, per quanto possibile di collocarli in spazi adibiti alla stessa funzione di quelli dove

si trovano attualmente, affinché possano costituire punti di riferimento, sostenendo in questo modo l'adattamento al nuovo ambiente.

Per quanto riguarda ambienti quali cucina, ambulatorio infermieristico, ambulatorio medico, ufficio coordinatore, è stato suggerito di permettere al personale di

scegliere i colori. Operatori e infermieri lavorano da anni nel vecchio reparto e si ritiene che il loro coinvolgimento in questo aspetto possa essere di supporto, pur solo parzialmente, in un importante processo di cambiamento e di adattamento che coinvolge non solo gli ospiti ma anche loro stessi.

L'IMPORTANZA DELL'ACCESSO AL LAVORO PER L'INCLUSIONE DELLE POPOLAZIONI ROM E SINTA

DI MARTINA ZULIANI

Il continuo, ampliamento della comunità europea e delle nazioni e delle genti che ne vengono a far parte pone l'interrogativo di come determinare delle regole condivise relativamente all'accesso al lavoro in condizioni di sicurezza. In questo articolo si presenta l'importanza dell'accesso al lavoro dei rom e dei sinti e si propongono alcune riflessioni sui meccanismi culturali la cui conoscenza può rendere possibile un'inclusione lavorativa di queste popolazioni. Alla fine dell'articolo è riportata la presentazione di un convegno internazionale sul tema che si terrà a Vicenza il 19 gennaio 2013.

Uno dei più diffusi stereotipi attribuiti ai rom è la pigrizia e il rifiuto del lavoro, a tale affermazione vengono date, di volta in volta, sia spiegazioni culturali che genetiche. In realtà, questo luogo comune può essere facilmente confutato prendendo in considerazione il fatto che i nomi delle diverse comunità rom provengono per la maggior parte da lavori tradizionali.

In passato, ogni comunità rom si occupava di uno specifico mestiere, tramandato da padre in figlio nei secoli. Alcuni esempi sono i Kalderasà (calderai), i Lovara (commercianti di cavalli), gli Ursara (che giravano per le città con i loro orsi ammaestrati) i Lautari (fabbricanti di liuti), gli Aurari (orafi), gruppi diffusi principalmente in Romania e Serbia. Tali gruppi sono alcuni tra i più noti ma non sono gli unici ad essere denominati attraverso l'uso di una professione.

Oltre ai gruppi la cui professione storica è citata nel nome ve ne sono anche altri ad aver praticato un particolare mestiere; è il caso dei musicisti Arlije macedoni e dei sinti giostrai e circensi italiani.

Dopo gli eventi della seconda guerra mondiale, che portò al massacro di 500.000 tra rom e sinti, e l'avvento del comunismo nell'Europa dell'Est che allontanò i rom dai loro mestieri tradizionali per inserirli nelle fabbriche, le professioni storiche delle diverse comunità scomparvero quasi del tutto.

Venne così a crearsi un vuoto professionale nelle comunità rom. Vuoto che non venne riempito a causa della diffidenza e dell'opinione negativa della popolazione maggioritaria.

Si arriva così alla situazione attuale nella quale i rom presenti in Europa presentano una percentuale di disoccupazione molto maggiore rispetto a quella della popolazione

maggioritaria. In alcuni Paesi, come la Repubblica Ceca, la percentuale di rom disoccupati è del 90%. Questa mancanza di lavoro è correlata sia al basso livello di istruzione presente in molte comunità rom che alla discriminazione. In Romania si è visto come i laureati rom soffrissero di tassi di disoccupazione maggiori rispetto ai romeni. La stessa situazione è stata documentata in Spagna e Serbia.

Viene così a crearsi un circolo vizioso nel quale i rom non trovando lavoro non sentono la necessità di far frequentare la scuola ai figli. In alcuni casi, come tra molti rom sloveni, la scuola è vista come un'istituzione dispendiosa che, però, non porterà ad un miglioramento delle condizioni di vita. La disoccupazione colpisce le donne rom in modo maggiore rispetto agli uomini. L'idea che la donna rom sia relegata al ruolo di casalinga è però confutabile, si pensi infatti al modo in cui essa partecipava tradizionalmente alla vita economica della famiglia attraverso attività come la questua e la chiromanzia. Ancora adesso le donne rom delle famiglie più povere hanno il compito di "portare i soldi a casa" attraverso l'elemosina.

Questa strategia di sopravvivenza è spesso vista come fastidiosa da parte della popolazione maggioritaria ed è considerata come fattore di disturbo e devianza. Si è visto, però, come la questua venga abbandonata da parte delle famiglie rom i cui membri adulti abbiano un lavoro. Tale caso è stato segnalato sia dalle diverse organizzazioni, sia rom che non, che gestiscono micro-progetti di inserimento lavorativo che dagli stessi rom. I progetti atti all'aumentare l'occupazione dei rom sono spesso gestiti tramite piccoli laboratori o cooperative locali, spesso rivolti al cucito per le donne e all'edilizia e alla raccolta rifiuti per gli uomini. Non di meno vi sono industrie che assumono operai rom, sia per una politica di integrazione sia per una scelta che preferisce la qualità del lavoro rispetto all'etnia.

Alcuni suggerimenti

Nel rapporto coi rom è importante tener conto della loro comunità d'origine, soprattutto per quanto riguarda i rom migranti, poiché alcune di esse conservano valori tradizionali e norme riguardanti l'igiene molto forti. Tali norme, conservate presso alcune comunità rom della Romania, della Serbia, del Regno Unito, e da alcuni sinti, possono riguardare il cibo, il rapporto col corpo della donna, la morte e il contatto con i non-rom. Questi ultimi, per le comunità che seguono le pratiche tradizionali, non applicando i rituali di pulizia, sono visti come sporchi ed impuri. Al giorno d'oggi, però, poche comunità seguono ancora tali tradizioni e molti rom si isolano dai non-rom più per paura che per disprezzo. Permane, comunque, in molti gruppi la credenza negli spiriti dei morti che non possono essere nominati e vanno trattati con rispetto. In molte comunità rom si presenta una paura dei morti che li porta ad evitare i luoghi dove sia morto qualcuno. Un tempo la tenda o il carro del morto venivano bruciati insieme a tutti i suoi averi mentre oggi ci si limita a vendere il caravan o ad abbandonare la casa per qualche tempo. Anche il periodo di lutto è percepito come importante e va rispettato.

Molti rom, oltre a conoscere il romanes, parlano anche la lingua del Paese in cui risiedono. Molti di loro sono bilingui e la lingua, essendo per loro un aspetto di coesione del gruppo, è trattata con rispetto, qualunque essa sia. Vi è dunque per molti rom uno stimolo ad imparare le lingue, facilitato anche dall'uso di più lingue iniziato fin dall'infanzia.

Il rapporto con la propria lingua e la voglia di insegnarla ai non-rom varia da individuo ad individuo anche se questa tendenza è comunque presente, o meno, nelle diverse comunità. Ad esempio, i rom sono più propensi ad insegnare il romanes ad un non-rom rispetto ai sinti. La lingua stessa varia da gruppo a gruppo e, a volte, gli stessi rom non riescono a comunicare perfettamente con rom provenienti da altri Paesi. Vi sono

inoltre rom che non parlano il romanes.
Invece i sinti parlano un dialetto romanes
molto diverso da quelli rom.

Nella comunicazione coi rom a livello
scolastico ma anche per implementare il
dialogo con le comunità si fa spesso uso,
negli altri Paesi europei, di mediatori rom o di
non-rom che conoscono bene la cultura e la
lingua romanes.

L'uso di tali mediatori può risultare utile
anche nel formare i lavoratori rom sul tema
della sicurezza. Essi possono aiutare sia i
rom che il datore di lavoro nel capire le
differenze culturali nel campo del lavoro, le
necessarie norme di sicurezza e il loro
perché, nonché se vi siano difficoltà
comunicative legate a credenze tradizionali
come quelle legate al rapporto tra puro ed
impuro.

Si deve inoltre tener conto che, come la
popolazione maggioritaria guarda spesso ai
rom attraverso i proprio pregiudizi, così
anche i rom stessi, che spesso hanno un
rapporto con i non-rom basato solo su brutte
esperienze, hanno una visione distorta di
essi. Il rapporto va quindi costruito
lentamente, cercando di capire ma anche di
farsi capire, attraverso il rispetto reciproco.

Bibliografia

Consiglio d'Europa (a cura di). *Human rights of Roma
and Travellers in Europe*. Council of Europe
Publishing. Strasburgo, 2012.

Lapov Zoran. *Vacaré romané? Diversità a confronto.
Percorsi delle identità Rom*. F. Angeli. Milano, 2004.

Piasere Leonardo. *I Rom d'Europa. Una storia moderna*.
Laterza. Roma, 2009.

Rombase <http://romani.uni-graz.at/rombase/index.html>

Spinelli Santino - Alexian. *Baro romano drom. La lunga
storia di rom, sinti, kale, manouches e romanichals*.
Meltemi. Roma, 2006

Istituto Rezzara - Vicenza

**Institute for Ethnic Studies -
Lubiana**

**Malmö Romska
Idecenter - Malmö**

Convegno

I ROM: ESPERIENZE DI VITA E LAVORO

Sabato 19 gennaio 2013 ore 9.30-13.00

Sede del convegno: Istituto Rezzara - accesso da via della Racchetta, 9/c - Vicenza

9.30 Saluti

9.45 Introduzione: le culture rom (dr.ssa Martina Zuliani)

10.00 I Rom in Slovenia: cenni storici e situazione attuale/Romi v Sloveniji, zgodovinski oris in sedanji položaj (dr.ssa Vera Klopčič, Institute for Ethnic Studies, Lubiana, Slovenia)

10.20 Come scappare dal margine sociale? (prof. dr. Miran Komac, Institute for Ethnic Studies, Lubiana, Slovenia)

10.40 Rom a Roma: interventi nei campi e tutela dei diritti della Croce Rossa Italiana (dr. Marco Accorinti, Delegato tecnico sulla progettazione per senza dimora e Rom della Croce Rossa Italiana)

11.00 Intervallo: assaggio di cibi rom (Ricette fornite dall'organizzazione Malmö Romska Idecenter, Svezia), musiche ed immagini.

11.30 Tavola rotonda: Vita e lavoro dei Rom

- laboratori di sartoria (Caritas Diocesana Vicentina)
- lavoro agricolo (dr. Andrea Rigoni, ditta Rigoni di Asiago)
- residenza nella città (dr. Giovanni Giuliani, assessore alla famiglia ed alla pace del Comune di Vicenza)

12.30 Discussione

13.00 Conclusioni