

Anno 9, numero 33  
giugno 2014  
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

Editoriale

pag. 1

Allenarsi a decidere: una  
strategia per la sicurezza e  
il cambiamento

pag. 2

Il miglior amico dell'uomo

pag. 5

L'organizzazione resiliente:  
risposta alle Emergenze in  
ambito Psicosociale

pag. 12

Evacuazione per un  
disinnesco: come ne  
parlano i giornali

pag. 13

Letture

pag. 17

#### **PdE**

*Direttore responsabile*

Mauro Zamberlan

*Direttore scientifico*

Antonio Zuliani

*Coordinatore editoriale*

Lucia De Antoni

*Redazione:*

Grazie Rosaria Domenella,

Daniele Gasparini, Elisiana

Paradisi, Dominella

Quagliata, Gianluigi Roscini.

Il numero 33 di PdE è in larga parte dedicato ai temi dell'emergenza anche con la proposizione di spunti nuovi che saranno approfonditi nei prossimi numeri.

Il primo articolo torna sui processi decisionali così importanti nelle situazioni relative alla sicurezza e all'emergenza, provando a proporre una prima serie di indicazioni su come ci si possa allenare a decidere in modo più consapevole ed efficace in tali circostanze. Un tema che ci è molto caro tanto che StudioZuliani ha avviato un progetto denominato "la strategia di Ulisse" che ha lo scopo di proporre assistenza e formazione per coloro che desiderano migliorare la propria capacità decisionale.

Il secondo articolo propone un'analisi circostanziata del rapporto tra l'animale e l'uomo nelle emergenze. Sappiamo quanto siano profondi i legami tra le persone e i loro animali, qui Lucia De Antoni ci aiuta ad approfondire come questo legame diventi "vitale" proprio per la persona che si trova a vivere una situazione critica. Il terzo articolo, di Eduardo Raia e Francesca Vecchietti, avvia una riflessione sull'importanza di lavorare per favorire la resilienza organizzativa nelle comunità colpite da una catastrofe. Gli autori lo fanno riflettendo sulla loro esperienza operativa in Emilia Romagna.

Infine Salvatore Turria ci propone una lettura dei titoli degli organi di informazione riguardanti l'evacuazione della città di Vicenza per il disinnesco di un ordigno bellico.

Vi ricordo la rubrica "letture" con la presentazione di due importanti volumi.

Buona lettura

Antonio Zuliani

Spedite n° 3.800 copie

## ALLENARSI A DECIDERE: UNA STRATEGIA PER LA SICUREZZA E IL CAMBIAMENTO

DI ANTONIO ZULIANI

*Nei numeri precedenti di PdE abbiamo spesso indicato nel processo decisionale una dei cardini di un'efficace risposta alle tematiche relative alla sicurezza e all'emergenza. Con questo articolo si apre la strada a una riflessione specifica sulle strategie decisionali e sulla concreta possibilità di allenarsi a utilizzarle in maniera sempre più consapevole ed efficace.*

Nella vita di ogni giorno ci scontriamo con una verità: non possiamo non decidere, perché, alla fin fine, anche non decidere rappresenta una decisione, magari meno impegnativa, ma pur sempre portatrice di effetti.

Il più delle volte questo atto non ci comporta alcuna difficoltà, tanto che molte delle nostre decisioni sono in realtà l'applicazione di un meccanismo già noto, di una soluzione già sperimentata, alla realtà che abbiamo di fronte. Per funzionare, funziona!

Vi sono però delle situazioni nelle quali questo meccanismo mostra dei limiti, tanto che rischiamo di commettere errori anche significativi. Ciò avviene, il più delle volte, quando ci troviamo di fronte a una situazione nuova o imprevista: applichiamo la nostra bella strategia, quella che ha sempre ben funzionato, e poi ci accorgiamo che proprio non va, che abbiamo commesso un errore. Se la situazione affrontata è poco significativa, ciò non rappresenta un grande problema, ma questi errori, come abbiamo ampiamente mostrato (Zuliani e Bellotto, 2013), possono determinare risultati veramente pericolosi nel campo della sicurezza.

Appare del tutto ovvio che più la situazione è complessa e più il rischio di commettere errori nel giudicare le cose aumenta. Per restare nel campo della sicurezza e dell'emergenza proprio di questa rivista possiamo aiutarci aumentando le misure

difensive, le procedure, gli avvisi e quant'altro la tecnologia ci mette a disposizione. Ma onestamente dobbiamo chiederci se si tratta di strategie sempre efficaci.

### Il ruolo delle strategie tecniche

Nel campo della sicurezza, Reason (2008) ha elaborato un modello di prevenzione degli incidenti, cosiddetto, a "formaggio svizzero". Immaginiamo i sistemi di sicurezza con una serie di fette di formaggio emmenthal svizzero (quello con i buchi); in sé ogni fetta dei buchi, così come ogni sistema di sicurezza alle sue falle. Ma ogni volta che aggiungiamo una fetta, ovvero un sistema di sicurezza, diminuiamo la possibilità che un buco sia in coincidenza con l'altro; in qualche modo ogni nuova "fetta" corregge i buchi dell'altra.

Detto così sembra che la sicurezza maggiore si raggiunga giungendo sempre nuovi sistemi, ma Reason stesso ricorda che ogni misura addizionale aggiunta introduce potenzialmente una nuova inattesa possibilità che qualcosa vada storto.

D'altra parte non sembra neppure ragionevole adottare la prospettiva di Perrow (2011) che ci ricorda che nei sistemi complessi vi sono dei fattori secondari, solitamente trascurabili, che possono provocare gravi incidenti per caso. Questa teoria, detta degli incidenti normali, mostra

come possano verificarsi incidenti senza cause chiare, senza la presenza di errori palesi e senza che questi siano addebitabili all'incompetenza o alla impreparazione delle persone coinvolte.

Da questo punto di vista l'incidente sembra inevitabile. La teoria di Perrow non può essere generalizzata, ma ci ricorda che in ogni sistema complesso è composto da così tante parti che è impossibile poter controllare tutte le interazioni che si creano tra di loro.

Ciò non significa arrenderci all'inevitabile o aumentare e dismisura le procedure fino a ingessare ogni operazione, ma concentrarsi anche sull'abilità di reagire agli eventi anziché affidarsi solo all'abilità di prevederli; ciò significa concentrarsi su qualità come la flessibilità, la fiducia, il coraggio e la perseveranza che possono aiutarci a decidere in modo efficace di fronte a ogni situazione.

## Strategie per decidere

Vediamo allora alcune strategie che possono essere usate al fine di addestrarci a prendere decisioni corrette anche in situazioni di emergenza. Si tratta di alcune indicazioni che mostrano come possiamo allenarci al fine di essere più pronti ed efficaci quando ci troviamo o dover prendere decisioni: anche il nostro cervello può essere allenato, non solamente il nostro corpo!

1. Ogni buona decisione nasce da un bilanciato connubio tra razionalità ed emozioni, tanto che possiamo affermare che non siamo in grado di prendere decisioni senza che intervengano le nostre emozioni. Questo è dovuto all'intervento del sistema dopaminergico: la dopamina aiuta a scegliere e la sua fluttuazione avvia il processo decisionale. Ciò significa che le emozioni non vanno combattute o, peggio, eliminate, bensì ben conosciute. Occorre continuamente allenare e riallineare i neuroni dopaminergici
2. Questo perché proprio i neuroni dopaminergici, generando costantemente dei pattern basati sull'esperienza, producono previsioni che comunque fanno riferimento le lezioni del passato. In altri termini, la loro prima operazione consiste nell'adottare la soluzione che più assomiglia a una già presa e funzionante rispetto all'evento che abbiamo di fronte. Strategia utile, ma può essere sbagliata. Come accorgersene? Dubitando delle soluzioni troppo facili. Quindi, quando si è certi di una risposta a una soluzione, mettila in discussione perché possiamo essere vittima dell'illusione del sapere. Il fatto è che spesso ci consideriamo molto più bravi di quello che siamo, ciò non per una sorta di cieca tracotanza (ci sono anche questi, ahimè!), ma della tendenza a sovrastimare il livello di conoscenza e di esperienza che possediamo tanto più gli argomenti ci sono familiari: il grado oggettivo di fiducia nelle nostre capacità non deve mai travalicare in illusoria sovrastima.
3. Certamente essere sicuri è una gran bella sensazione, confortante! Ciò ci spinge ad allontanare sia le contraddizioni interne al nostro pensiero sia i dati che, provenendo dall'esterno, rischiano di mettere in dubbio la visione delle cose che ci stiamo costruendo. Questo apre la strada ai preconcetti e per contrastarli dobbiamo incoraggiare la dissonanza interiore. Una strategia per farlo consiste nel prestare attenzione proprio a quegli aspetti che tanto disturbano la nostra sicurezza, come ad esempio incoraggiando la pluralità, fino al dissenso. Anche il nostro cervello, quando arriva a prendere una decisione lo fa dopo una

sorta di dibattito interno: alleniamoci a prestare attenzione a tutte le parti che entrano in gioco.

4. Un modo per farlo, ma ce ne sono molti altri che qui per brevità non presenteremo, consiste nel chiederci se la soluzione che stiamo dando a un problema non dipende dal modo nel quale è stato presentato. Spesso noi rimaniamo ancorati alle prime formazioni, a quelle più immediatamente disponibili ed evidenti. L'effetto "prima impressione" non è mai del tutto cancellabile, ma la consapevolezza che esista ci aiuta a ridurre l'influenza.
5. Non pensiamo troppo. Quando ci si concentra troppo su di una situazione nel tentativo di venirne a capo, spesso ci si innervosisce e le prestazioni ne risentono pesantemente. Siamo di fronte al fenomeno chiamato "choking" dove abilità affinate negli anni non funzionano più e il senso di fallimento che si vive ne accentua la portata. Il "choking" è un fenomeno ben noto nello sport quando l'atleta si preoccupa così tanto di eseguire bene il suo gesto che si contrae e lo sbaglia clamorosamente. D'altra parte non decidiamo mai d'impulso: intuito e impulso sono pericolosamente soggetti alla prima impressione che abbiamo di un problema.
6. Decidiamo noi, non affidiamo questo onere a un esperto. Sì, affidarsi a un altro è una prospettiva seducente: poche responsabilità e un risultato sicuro! Ma attenzione agli esperti, tanto più a quelli molto sicuri di sé: non è che stanno cadendo anche loro nella stessa trappola che abbiamo illustrato sopra? Impariamo a diffidare degli esperti troppo "esperti" e affidiamoci a quelli che sanno presentare le loro opinioni in modo verificabile al fine di permetterci di verificare la correttezza dei suggerimenti.
7. Quando una decisione presa non funziona, abbandoniamola. Spesso non è facile farlo, tanto più se vi abbiamo investito molte energie e molto denaro. In questi casi scatta il meccanismo dell'avversione alla perdita che spesso si combina con la coerenza con risultati tragici. Spesso cambiare comporta accettare una perdita iniziale, ma apre la prospettiva di "vincite" future.
8. Abituamoci a non leggere gli eventi secondo la logica del senno di poi. Analizzare una decisione presa con il "senno di poi" induce a valutarla sulla base dell'esito finale già noto. In tal modo non si giudica la decisione in modo adeguato, ossia sulla base delle possibilità ragionevoli che le persone avevano quando hanno deciso, bensì sulla base delle conseguenze che hanno avuto le decisioni. La forza del "senno di poi" sta nel fatto che quando siamo investiti da un flusso disordinato di informazioni relative a un evento, privilegiamo quelle che possiamo più logicamente spiegare con la frase "è proprio andata così ..." e tendiamo a escluderne altre che non rientrano strettamente in questa sequenza logica, anche se potrebbero essere in realtà rilevanti.
9. Ricordiamoci che alimentando il corpo si alimenta anche la mente. La memoria di lavoro, così utile per la presa di decisione, come la razionalità hanno la stessa origine nella corteccia prefrontale, per cui occorre fornirle la giusta energia. Un leggero calo di zuccheri nel sangue inibisce l'autocontrollo e le capacità di ragionamento. Un po' di glucosio ogni tanto aiuta in specie se gli si lascia il tempo di agire. Visto che un cervello poco alimentato diventa di cattivo umore e ciò incide anche sulle capacità decisionali ricordiamoci che un altro alimento utile è il buon umore: quando sia o tristi ragioniamo in modo meno efficace di quando sia o allegri.

10. Non entriamo in ansia constatando le nostre difficoltà nel decidere, siamo in ottima compagnia. Proprio il nostro cervello, quello che dovrebbe tanto aiutarci e sul quale tanto contiamo, ci mette continuamente di fronte delle trappole cognitive ed emotive. Si è così allenato negli anni a farlo che ci cadiamo più o meno tutti. Ma il cervello che intesse ne ricava? Semplice: far meno fatica possibile. Ecco perché dobbiamo stanarlo dalla sua placida indolenza e allenarlo a esserci sempre più di aiuto.

### Conclusioni e prospettive

Abbiamo presentato un piccolo decalogo per aiutare il lettore ad avviare una riflessione su i suoi processi decisionali. Creiamo sia una delle chiavi di volta non solo per migliorare la gestione dei livelli di sicurezza e per saper affrontare le situazioni di

emergenza, ma anche per poter gestire al meglio la crisi che stiamo vivendo a tutti i livelli: economici, professionali e progettuali. Se questa crisi ci sta suggerendo che “alla fine tutto non sarà più come prime” diviene necessario allenarci a saper decidere, proprio perché sempre meno potremmo basarci sull'esperienza passata e per affrontare efficacemente il nuovo. In questa direzione StudioZuliani ha approntato il progetto “la strategia di Ulisse”.

### Bibliografia

- Perrow C., (2011), Normal Accidents, Princeton University Press, 2011.  
Reason J. (2008), The Human Contribution, Hareli Edizioni, Milano, 2011.  
Zuliani A, Bellotto E, (2013), Dialogo sulla sicurezza, in PdE, n. 28, pp. 2-10, 2013

---

## IL MIGLIOR AMICO DELL'UOMO

DI LUCIA DE ANTONI

*La relazione uomo-animale nelle situazioni di emergenza: da fattore positivo per persuadere le persone a seguire le indicazioni dei soccorritori, a supporto nel post evento con interventi strutturati, di cui la Pet therapy è solo un esempio*

7 febbraio 2009, Victoria, Australia. Quello che fu chiamato “The Black Saturday”, quando iniziarono una serie di incendi boschivi in cui morirono 173 persone, 414 rimasero ferite, 7562 furono sfollate, 2100 case vennero distrutte. Ma fu anche il giorno in cui Juliet Moore saltò fuori dall'elicottero di soccorso per tornare a casa e salvare il suo cane Poncho, il giorno in cui il dott. Chris Tower morì cercando di salvare i suoi cani, e le sorelle Melanie e Penny Chambers morirono cercando di salvare i loro cavalli. E

ancora, durante le alluvioni che flagellarono lo stato del Queensland fra il dicembre del 2010 e il gennaio del 2011 l'agricoltore David Kelly fu visto vivo per l'ultima volta mentre insieme con il suo cane cercava di salvare il suo bestiame.

Questi sono solo alcuni esempi che documentano come in caso di catastrofi naturali, ma anche in altre situazioni di emergenza chi possiede animali, specie se si tratta di animali domestici come cani e gatti,

nel tentativo di portarli in salvo può adottare comportamenti che potenzialmente mettono a rischio la loro stessa vita o quella di altre persone.

Molte ricerche confermano questo dato, come per esempio i risultati dello studio condotto nel 2001 da Heath e Kass secondo cui chi possiede animali è più riluttante a rispondere a un ordine di evacuazione rispetto a chi non ne possiede, e che proprio quelli che accettano di evacuare, sono i più propensi poi a tornare indietro nel tentativo di portarli in salvo pur rischiando di mettersi in pericolo. I risultati di un altro studio statunitense del 2009 condotto da Howlett e Turnball confermarono che più dell'80% dei possessori di animali in situazioni di pericolo rischierebbe la loro vita per salvarli. Si tratta di una risposta quasi compulsiva e viscerale basata sulla relazione uomo/animale, da sempre riconosciuta come fonte di effetti positivi sugli individui, sulla società e sul genere umano in generale (Smith, 2012). Durante le pesanti alluvioni che nel maggio di quest'anno hanno colpito *Bosnia*, ma anche *Serbia* e *Croazia*, e che hanno causato decine di vittime, una soccorritrice racconta che tra le richieste delle persone alluvionate che avevano perso tutto c'era quella di avere cibo e cure veterinarie per cani e gatti. Una coppia le ha detto che il primo loro pensiero è stato quello di mettere in salvo i gattini che una gatta selvatica aveva partorito nel loro capanno degli attrezzi.



da [www.lifewithdogs.it](http://www.lifewithdogs.it)

Anche se per qualcuno “si tratta solo di animali”, l'importanza che il singolo attribuisce al suo animale costituisce un elemento cruciale che necessita di essere approfondito, per comprendere e gestire nel

miglior modo possibile le eventuali reazioni di questa persona in situazioni di emergenza.

## Il background teorico

Molti studi hanno dimostrato come le persone possono identificare e riconoscere gli animali come membri della propria famiglia (Edwards e Cutter 2008) e, anche in situazioni di pericolo, prendersene cura così come fanno chi ha bambini. La teoria psicologica che più di altre spiega il ruolo della “pet relationship” nella vita dell'uomo è la “Teoria dell'Attaccamento”, elaborata dallo psichiatra inglese John Bowlby. L'attaccamento sarebbe la tendenza manifestata dal bambino durante i primi 24 mesi di vita a rimanere vicino alla madre, un periodo della vita in cui il contatto visivo tra i due soggetti produce un legame che avrà una funzione fondamentale nel futuro sviluppo dell'individuo. Questo legame ricopre una funzione protettiva e diventerà il polo rassicurante per tutte le esperienze che l'individuo compirà nella sua vita. Secondo Bowlby quando si parla di “attaccamento” si intende “qualsiasi forma di comportamento che porta una persona al raggiungimento o al mantenimento della vicinanza con un altro individuo differenziato o preferito, considerato come più forte o esperto”.

Anche nella relazione che l'uomo può instaurare con un animale si possono evidenziare delle dinamiche tipiche delle relazioni umane d'attaccamento, in quanto l'animale può rappresentare un dispensatore di calore e contatto, trasmettere all'uomo risposte emotive particolari, favorire il benessere, offrire sicurezza e protezione che facilitano l'attaccamento.

La specie umana è caratterizzata dalla necessità di instaurare un legame di attaccamento per sviluppare e crescere in maniera equilibrata, e quando si crea una relazione duratura e profonda con l'animale si attiva questo comportamento e si produce un attaccamento etero-specifico altrettanto soddisfacente.

Per essere fonte di sicurezza psicologica la figura di attaccamento deve garantire vicinanza e disponibilità nei momenti di bisogno, deve offrire protezione e supporto nei momenti di stress, deve fungere da base sicura, facilitando e permettendo l'assunzione di rischi. Le ricerche suggeriscono che proprio la compagnia di un animale, e in particolare modo del cane, soddisfa questi criteri.

Secondo Crawford (2007) gli aspetti della teoria dell'attaccamento che sono parimenti applicabili sia all'attaccamento uomo-uomo, sia a quello uomo-animale includono il legame a livello affettivo, la bontà dell'attaccamento, il rappresentare una base sicura, e il rispondere al bisogno di vicinanza. Siegel sottolinea invece come la relazione con un animale da compagnia rappresenta uno dei principali legami sociali, e l'animale può essere percepito come importante fonte di supporto, specie durante eventi stressanti della vita, disponibile, prevedibile nelle sue reazioni, e soprattutto non giudicante. Le persone possono guadagnare in stima per se stessi proprio perché sentono che l'animale ha bisogno di loro, a prescindere da cosa pensano le altre persone.

Altresì importante è l'opera di Winnicott che si caratterizza per il costante riferimento ai reciproci interscambi tra il mondo interno e l'ambiente. Per Winnicott il bambino inizialmente vive in una realtà costruita soggettivamente, dove tutto (compresa la madre) è sotto il suo controllo onnipotente, una realtà in cui il bambino crede di costruire la madre con i suoi desideri. Gradualmente dovrà abbandonare questa visione per abbracciare una visione dello spazio oggettivo condiviso, dove la madre esiste indipendentemente dalla sua volontà egoistica. Tuttavia, tra le due forme di realtà ne esiste una terza, lo spazio transizionale, il quale è sia costruito soggettivamente che percepito oggettivamente. Di questa esperienza transizionale fanno parte gli oggetti transizionali, avendo la caratteristica di entrambe le forme di realtà, e che

permettono al bambino di spostarsi verso una realtà oggettiva condivisa, senza esserne traumatizzato.

Il termine di oggetto transizionale denota un oggetto, generalmente di qualità tattile-pressoria (lembo di coperta, peluche, pezzo di stoffa. ecc.) che viene acquisito dal bambino per aiutarlo nel suo sviluppo psicologico; esso viene ad essere il primo oggetto assimilato dal bambino come "non-me". Tale oggetto, rappresentando l'unione con la madre, ne permette anche il distacco e l'autonomia da essa, un processo definito come individuazione-separazione da Margaret Mahler.

L'oggetto transizionale è «il primo possesso non-me» che non appartiene né alla realtà interna né a quella esterna, fa parte di uno spazio potenziale e la sua funzione è quella di costituire un ponte tra la realtà interna e quella esterna e «tenere le due realtà [...] separate e pur tuttavia in relazione l'una con l'altra».

Il contatto fisico con l'animale, il calore che dà e la sua morbidezza potrebbero essere paragonabili alle caratteristiche dell'oggetto transizionale di Winnicott e quindi infondere sicurezza e conforto emotivo.

Altro concetto importante a questo proposito è quello indicato dalla teoria psicoanalitica della *Psicologia del sé*, secondo la quale nella relazione uomo-animale l'animale può essere considerato come un "oggetto sé", un oggetto esterno che non è vissuto come separato o indipendente dal sé. Quando contribuisce a mantenere la coesione del senso di sé della persona, è qualcosa che la completa ed è necessario per il normale funzionamento. L'animale può quindi aumentare l'autostima della persona e il suo senso di coesione, può tranquillizzarlo, può farlo sentire apprezzato e amato, può fargli percepire la sensazione di essere profondamente legato a un altro essere.

Queste teorie, a prescindere dalle varie terminologie che vengono utilizzate, aiutano a riflettere e a comprendere perché alcune

persone sono disponibili a rischiare la loro vita per salvare il proprio animale. E' chiaro come in caso di catastrofi o altre situazioni di emergenza la sicurezza delle persone e quella degli animali sia profondamente intrecciata.

Gli aspetti da esaminare sono molteplici e spaziano dal considerare che i proprietari di animali si rifiutano di evacuare, all'occuparsi dei corpi dei molti animali che muoiono, al dove accogliere gli animali e alla loro gestione, alle implicazioni a livello di salute pubblica, all'impatto emotivo per la perdita degli animali, ai rischi che derivano dalla mancata evacuazione degli animali, ecc. Tutto ciò indicherebbe il proprietario di un animale come un fattore di rischio.

### **Da fattore di rischio a fattore positivo**

In ogni caso, dal momento che ad oggi moltissime persone possiedono un animale domestico, si può argomentare che è più rischioso **non inserire** questo aspetto nei piani di emergenza, spostando quindi l'attenzione dal rischio derivante dal possedere un animale, al rischio di non aiutare i proprietari di animali a salvare se stessi e i loro *pet*.

Gli animali non sono poi meno importanti nella fase di post emergenza e di ricostruzione, anche per l'impatto che la loro perdita può avere sulle persone. L'impatto emotivo che la perdita di una persona causa in un'altra è ampiamente riconosciuto, ma anche la perdita di un animale può causare molto dolore e, se l'animale muore proprio durante un evento traumatico come un disastro naturale, l'impatto sul suo proprietario può essere travolgente. Inoltre, il fatto di essere stati magari costretti ad abbandonarlo o di non aver preso le necessarie misure di precauzione, può aumentare il livello di stress conseguente all'evento. I proprietari possono sperimentare profondo senso di colpa rispetto a ciò che provano, perché il dolore per la perdita di un animale non è riconosciuto a livello socio

culturale così come il dolore che deriva dalla perdita di un essere umano.

Ciò è valido non solo per chi possiede animali da compagnia come cani o gatti, ma anche per gli agricoltori o gli allevatori che possono sperimentare molta sofferenza per la perdita del loro bestiame, al di là della perdita economica.

Non è da dimenticare che gli animali domestici ricoprono spesso un ruolo di particolare importanza proprio per quelle categorie di persone ritenute più vulnerabili e che lo diventano ancora di più in situazioni di emergenza, come i bambini, gli anziani, le persone disabili, le persone con problemi di salute mentale.

E' riconosciuto che gli animali domestici possono contribuire positivamente al benessere di queste persone, perché offrono compagnia, sicurezza, danno assistenza pratica (specie nelle persone con disabilità), aiutano a limitare il senso di solitudine e di isolamento. Non sorprende quindi che di fronte a fenomeni come, per esempio, una catastrofe naturale, la percezione e le reazioni di queste persone possano venire influenzate dalla qualità del rapporto con i loro animali. L'animale può essere di aiuto in molte circostanze, per esempio può mettere in allerta la persona anziana se sente suonare la sirena di allarme, oppure può ricoprire un ruolo importante nella decisione di una persona anziana di evacuare la sua casa, se viene data la possibilità di portarlo con sé.

Separarsene invece può aumentare il livello di ansia, e la sua eventuale perdita può incrementare il rischio di disturbi da stress e aumentare il rischio di isolamento sociale non solo nelle persone anziane, ma anche nei bambini, nelle persone con disabilità, ecc.



Proprio la forza del legame con il proprio animale, può essere quindi un aspetto su cui concentrarsi per motivare le persone ad adottare comportamenti più adeguati e favorire quindi una maggior *compliance* con i soccorritori in situazioni di emergenza, a partire da quali canali di comunicazione vengono utilizzati per diffondere le informazioni necessarie, e con quali modalità. Per esempio, diffondere in maniera separata informazioni riguardanti la sicurezza delle persone e la sicurezza degli animali, può non essere così efficace. Integrare i due messaggi potrebbe essere più utile, in quanto trattando l'essere umano e il suo animale come qualcosa di inseparabile, si utilizzerebbe proprio la forza di questo legame sia in un'ottica di salute che di sicurezza. Il mezzo di comunicazione potrebbe assumere poi altre funzioni e non esclusivamente quella di diffondere informazioni, ma anche costituire una sorta di piattaforma attraverso la quale queste persone comunicano tra di loro, condividendo e sviluppando un senso di maggior coesione e quindi di collaborazione reciproca.

Il prendersi cura degli animali in situazioni di emergenza non può certamente avere la precedenza sul prendersi cura delle persone, ma per molte persone può facilitare il prendersi cura della propria sicurezza personale.

Lavorare su questo tema può rappresentare un'importante occasione di collaborazione tra gli organi ufficiali che si occupano della gestione delle emergenze e le organizzazioni che si occupano della tutela degli animali, condividendo principi, obiettivi e strategie.

### **La forza terapeutica dell'animale**

Tutto ciò significa confermare quanto sia rilevante l'impatto che gli animali, e in particolare modo il cane, hanno sull'essere umano, con effetti positivi a livello fisiologico e psicosociale. L'utilizzo del cane a fini terapeutici risale al tempo degli Egizi, dei Greci e dei Romani. Abbandonato per anni, è stato recuperato grazie agli sforzi di William Tuke, un mercante quacchero che nel 18 secolo in Inghilterra raccolse fondi per aprire lo York Retreat, una struttura per persone con disturbi mentali, rivoluzionaria rispetto alle tradizionali cure che venivano utilizzate in quegli anni. Nel 19 secolo presso il Bethel Institution in Germania gli animali vennero coinvolti nel trattamento delle persone con epilessia. E ancora, Florence Nightingale, considerata la fondatrice dell'assistenza infermieristica moderna, amante dei gatti, ne raccomandò sempre gli effetti positivi sugli ammalati cronici.

Il primo documento circa l'utilizzo terapeutico degli animali risale infine alla seconda guerra mondiale, quando vennero coinvolti a supporto dei membri ricoverati in ospedale della *Army Air Corp*, la forza aerea degli Stati Uniti d'America, per ciò che a quei tempi veniva chiamata "operational fatigue" e che al giorno d'oggi viene chiamato Disturbo da Stress Post traumatico. Sicuramente però in un percorso di riconoscimento ufficiale il ruolo principale è occupato da Boris Levinson, psichiatra infantile, che enunciò per la prima volta, intorno al 1960, le sue teorie sui benefici della compagnia degli animali, che egli stesso applicò nella cura dei suoi pazienti.

Nel 1981, a Portland, in Oregon, Stati Uniti, viene fondata la *Delta Society*, l'organizzazione che si occupa di studiare gli

effetti terapeutici legati alla compagnia degli animali e che, rispetto al termine che più comunemente viene usato, *pet therapy*, portò molta chiarezza in questo campo, distinguendo tra AAA, ovvero *Animal Assisted Activity*, e AAT, ovvero *Animal Assisted Therapy*. Le prime indicano le Attività Assistite dagli Animali che consistono in interventi di tipo educativo-ricreativo e di supporto psico-relazionale, finalizzati al miglioramento della qualità di vita di varie categorie di persone (bambini, soggetti portatori di handicap, pazienti ospedalizzati, pazienti psichiatrici, anziani, detenuti) e realizzati mediante animali in possesso di adeguate caratteristiche.

Le AAT sono invece interventi individualizzati sul paziente, utilizzati a supporto delle terapie tradizionali (e pertanto definite co-terapie), per la cura della patologia di cui egli è affetto. Sono finalizzate al miglioramento di disturbi della sfera fisica, motoria, cognitiva o emotiva, di esiti di patologie e di disturbi emozionali o psicologici. Sono progettate con precisi obbiettivi, richiedono specifici indicatori di efficacia e sono praticate mediante animali appositamente educati o addestrati.

## Non solo Pet therapy

Anche attraverso i mass media oggi si parla molto di *Pet therapy*, alle volte ancora in maniera poco precisa. Interventi di questo tipo richiedono invece un grande impegno, grande preparazione, specifiche competenze, grande capacità da parte delle varie figure professionali coinvolte, come educatori cinofili, conduttori, psicologi, medici, di lavorare in team in un'ottica interdisciplinare.

E forse non tante persone sono a conoscenza che in molti eventi quali per esempio catastrofi e attacchi terroristici sono intervenute squadre specializzate con cani addestrati.

19 aprile 1995, *Oklahoma City*, attacco terroristico contro l'edificio federale Alfred P. Murrah, in cui morirono 168 persone (tra cui

19 bambini) e ne rimasero ferite 680. Alla richiesta della *Federal Emergency Management Agency*, la TDI, conosciuta formalmente come *Therapy Dogs International*, inviò 20 squadre composte da conduttori cinofili accompagnati dai loro cani, per dare supporto ai soccorritori, alle vittime e alle loro famiglie.

21 maggio 1998, a *Springfield, Oregon*, presso il liceo Thurston: uno studente di 15 anni uccide i propri genitori, quindi si reca nella sua scuola con un fucile semiautomatico, una pistola e un paio di coltelli e spara contro un gruppo di studenti e insegnanti in un'affollata caffetteria. Due studenti restano uccisi e altri 22 feriti. In questa occasione la Delta Society inviò due squadre sempre composte da cani addestrati. Da questa esperienza si ricavarono risultati e dati molto importanti circa gli effetti a lungo termine di questo tipo di intervento, che permisero di definire quello specifico settore denominato AACR, ossia *Animal-Assisted Crises Response*. Cindy Ehlers, che faceva parte di una delle squadre intervenute, fondò *HOPE Pets*, un'organizzazione altamente specializzata che dispone di squadre con cani addestrati per intervenire specificatamente in situazioni di crisi e di disastri.

Nel settembre del 2001 su richiesta della *Croce Rossa Americana* Cindy Ehlers e altre tre squadre, per due settimane, 12 ore al giorno, camminarono con i loro cani lungo il perimetro del Ground Zero per dare supporto ai vigili del fuoco e agli altri soccorritori impegnati nella ricerca dei corpi delle vittime, e visitarono i centri di accoglienza dove i componenti di tante famiglie erano in attesa di avere informazioni sui loro cari dispersi. Circa l'appropriatezza dell'utilizzo degli animali in queste situazioni si è arrivati a concordare che gli animali aiutarono a costruire un ponte relazionale tra le vittime, i soccorritori e i professionisti della salute, simboleggiarono quelle qualità che le persone in quel momento volevano possedere, come speranza, coraggio, forza, permettevano di esprimere in maniera

indiretta le loro emozioni e i loro vissuti, normalizzavano la situazione aiutando vittime e soccorritori a recuperare un contatto con la loro vita al di fuori di quella situazione.



da [www.strangezoo.com](http://www.strangezoo.com)

Altra data importante è il dicembre del 2007, quando l'argomento principale di una consultazione tra il *Behavioral Health Division* e il *US Army Veterinary Command* fu l'approvazione dell'impiego di 2 cani all'interno delle squadre COSC, ossia *Combat and Operational Stress Control*, squadre della *US Army* attive dal 1992, il cui compito è intervenire a favore dei soldati direttamente nelle zone di guerra.



da [www.newsminer.com](http://www.newsminer.com)

Prestare maggior attenzione al ruolo che gli animali, specialmente cani e gatti, ricoprono nella vita delle persone può essere quindi un modo per motivare maggiormente all'adozione di comportamenti adeguati durante le situazioni di emergenza, può aumentare la resilienza, può fornire sostegno prima, e dopo l'evento critico. Ma il loro ruolo può essere molto importante anche durante l'evento, per le vittime e per i soccorritori,

aiutandoli e supportandoli sotto molti punti di vista.

*Senza nulla togliere a chi ama i gatti, scrivendo questo articolo è stato rivolto un pensiero particolare al cane, a quello che viene chiamato il miglior amico dell'uomo. E insieme a Martina Zuliani non posso fare a meno di ricordare Ugo e Oliver: questo articolo è dedicato a loro, per tutto l'affetto che ci hanno donato incondizionatamente. Grazie.*

### Bibliografia

- Bowlby J, "A secure base: Parent-Child attachment and healthy human development", Basic Books, 1990
- Crawford E.K., Worsham N.L., Swinehart E.R., Benefits derived from companion animals, and the use of the term "attachment", in *Anthrozoos*, 2006
- Frank C.P. Van der Horst, "John Bowlby. Dalla psicoanalisi all'etologia", Raffaello Cortina Editore, 2012
- Hall M., Ursano R., Holloway H., Fullerton C, Casper J, "Psychological Impact of the animal human bond in disaster preparedness and response", in *Journal of Psychiatric Practice*, 2004
- Kirrilly Thompson, "Save me, save my dog", in *Australian Journal of Communication*, 2013
- Mahler M., Pine F., Bergman A., "La Nascita Psicologica Del Bambino – Simbiosi E Individuazione", Bollati Boringhieri, Torino, 1978
- Siegel JM, "Stressful life events and use of physician services among the elderly: the moderating role of pet ownership", *J Pers Soc Psychol*, 1990
- Shubert J., "Therapy dogs and stress management assistance during disaster", in *The united states army medical departmen Journal*, 2012
- Winnicott, D.W. "Il destino dell'oggetto transizionale", 1959

## L'ORGANIZZAZIONE RESILIENTE: RISPOSTA ALLE EMERGENZE IN AMBITO PSICOSOCIALE

di **Eduardo Raia e Francesca Vecchietti**

*Si parla sempre di più di resilienza organizzativa anche nell'ambito dell'emergenza. Abbiamo chiesto a due operatori psicosociali di descrivere brevemente alcune riflessioni che stanno alla base dell'esperienza concreta da loro vissuta in Emilia Romagna sia dopo il terremoto del 2012 sia dopo le recenti alluvioni.*

“Favorire le capacità di recupero degli individui e delle comunità, sostenendo emotivamente le vittime degli eventi critici. Facilitare la ripresa della normalità, prevenendo conseguenze patologiche dovute a situazioni di forte trauma.” Questo è il mandato ricevuto dalle Squadre di Supporto Psicosociale della Croce Rossa Italiana, durante la risposta alle Emergenze: Sisma Emilia'12 ed Alluvione Secchia'14. La strategia operativa espressa, in entrambi gli eventi, ha avuto come base comune quella di garantire l'intervento strutturato in supporto ai Servizi Sanitari e Socio-Assistenziali dei territori interessati. Le attività psicosociali, messe in campo in concomitanza da altri Enti, miravano a sviluppare un'organizzazione resiliente, essendo la macchina istituzionale in forte stress a causa della straordinarietà delle condizioni.

### **Basic Mental Health**

Nel definire la modalità operativa utilizzata, vogliamo riferirci brevemente al costrutto di *basic mental health*, che Luciano Carrino espone in “Perle e pirati” relativamente ad esperienze di cooperazione in aree di conflitto - la salute mentale di base è la soglia al di sotto della quale l'apparecchio psichico, non disponendo dei mezzi materiali e culturali per essere attivo, non può essere giudicato né sano né malato. Vogliamo mutuare questo concetto per riadattarlo nel

contesto delle Maxi-Emergenze. Constatato che molte persone, a causa dell'evento catastrofico, non hanno accesso effettivo ai mezzi materiali (alimenti, casa, abiti ecc.) e immateriali o psicologici (informazioni, relazioni affettive soddisfacenti) per costruire e far funzionare la propria identità, si collocano pertanto al di sotto di questa soglia. Lo Psichiatra afferma: “Queste persone non possono essere trattate come malate o affette da un qualche disturbo mentale” – La psicoterapia verbale, individuale o di gruppo, vale poco; diventa significativa invece se, il lavoro dello Psicologo e degli Operatori Psicosociali, viene accompagnato dal valore simbolico dei gesti e della pratica positiva, aiutare ad avere questi mezzi.

### **Emergency Reponse: organizzazione resiliente**

Nelle nostre esperienze di *Emergency Reponse* abbiamo tentato di canalizzare questi contenuti all'interno di una cornice, suscettibile al cambiamento per sua natura, che rappresenti sia dal punto di vista tecnico-operativo che sul piano etico-umanitario una proposta efficace perché posta su di un substrato efficiente, parsimoniosa ed equa. Immaginiamo ora un modello organizzativo resiliente, basato su sistemi e strutture. La differenza sostanziale tra le due dimensioni sta nel fatto che, qualora dovesse insinuarsi un cambiamento nel sistema o **nucleo**

**centrale** (N.C.) cambierebbe tutta l'organizzazione. Questo non accadrebbe se le **strutture periferiche** (S.P.) dovessero subire alterazioni di qualsiasi genere. Individuiamo nel N.C. il Centro Operativo Comunale (C.O.C), Sportello Sociale, Servizi Sanitari Territoriali, Agenzia Regionale di Protezione Civile e tutti gli altri Enti Istituzionali. Questa è una dimensione non negoziabile che determina l'organizzazione resiliente poiché funge da **generatore**, riconoscendo e accreditando le realtà che sono in relazione con esse, costituendo la S.P. – **stabilizzatore**, resiste al cambiamento dando stabilità e coerenza. Infine il nucleo centrale ha una **funzione organizzatrice**, coordinando la rete tra gli elementi dell'organizzazione, compresi quelli periferici di cui ne è il principio. Quando parliamo, invece, di strutture periferiche, ci riferiamo al privato sociale e a tutte quelle realtà associative che si identificano con la parte più malleabile e flessibile dell'organizzazione. Più accessibile

e forse più viva. La S.P. è la parte dell'organizzazione più variabile, strettamente dipendente dagli individui, gruppi sociali e contesto. Pensando a un'immagine che possa facilitare la comprensione di quanto fino ad ora riportato, viene in mente la gabbia toracica, che rappresenta in questo caso la struttura periferica, quindi protegge gli organi interni, ossia il nucleo centrale. Metaforicamente parlando, la gabbia toracica partecipa ai movimenti respiratori, vitali, allo stesso modo funziona, a nostro avviso l'organizzazione resiliente di sistemi e strutture. Attraverso queste righe abbiamo provato a esporre e impostare le esperienze da noi vissute, crediamo che debba essere investito maggiore impegno sperimentale in quest'ambito e che qualsiasi percorso di studi non debba prescindere dalla tutela del benessere emotivo del soccorritore.

---

## EVACUAZIONE PER UN DISINNESCO: COME NE PARLANO I GIORNALI

DI SALVATORE TURRIA \*

*Il 25 aprile del 2014 ampia parte della popolazione della città di Vicenza è stata invitata a lasciare le case per la necessità di provvedere al disinnescamento di un ordigno bellico particolarmente potente. Nell'articolo si presenta, attraverso l'esame dei titoli utilizzati dai principali mezzi di informazione della città il ruolo della comunicazione pubblica in queste circostanze.*

Alle ore 16.10 di venerdì 25 aprile, sono terminate dopo nove ore di lavoro da parte degli artificieri dell'esercito, le operazioni di disinnescamento della bomba d'aereo della seconda guerra mondiale, contenente 1800 kg di esplosivo. Il grande ordigno Inglese era stato rinvenuto nell'area dell'ex aeroporto Dal Molin a Vicenza ora parco della pace. Oltre 1600 persone coinvolte nella complessa macchina dell'emergenza che ha garantito la sicurezza dei 27.000 cittadini, che hanno dovuto abbandonare la propria abitazione durante il disinnescamento dell'ordigno. Tutte le operazioni di evacuazione si sono svolte in

modo ordinato e senza nessun incidente, compresi i 300 casi di fragilità sanitaria e sociale.

La comunicazione e l'informazione alla popolazione assicurata dai mezzi di comunicazione che hanno seguito e commentato l'evento, anche, attraverso i nuovi canali internet e social media sono state fondamentali, alla luce dei risultati ottenuti. Tutti i cittadini sono stati raggiunti e informati della pericolosità dell'evento constatando che le informazioni veicolate hanno raggiunto lo scopo.

Nella società moderna la comunicazione è uno strumento essenziale per riuscire a dare pubblicità a un evento, a un comportamento, a una corretta trasmissione di notizie affinché abbia poi risalto sui mezzi di comunicazione o mass media.

La comunicazione preventiva è parte integrante della comunicazione di crisi. Ha lo scopo principale di informare la popolazione, nel modo più chiaro ed esauriente possibile, sui diversi rischi che insistono nel territorio in cui vive.

Le persone che risiedono in una zona devono essere informate degli eventi che possono accadere, della loro probabile intensità, della loro evoluzione e delle conseguenze attese sia sulle persone sia sull'ambiente. Essere a conoscenza dei comportamenti da assumere nel caso in cui si dovessero verificare emergenze dovute a tali eventi, rappresentano la condizione indispensabile per creare nella popolazione una vera e propria "cultura" della protezione civile.

L'informazione deve prevedere:

- un'attività di diffusione dei diversi aspetti

che il rischio assume attraverso gli organi di informazione (stampa, emittenti radiofoniche e televisive);

la diffusione capillare di opuscoli, scientificamente corretti ma a carattere fortemente divulgativo, per ognuna delle tipologie di rischio considerate nel piano di emergenza;

- una sensibilizzazione "particolare" di alcune fasce della popolazione, come per esempio bambini e ragazzi in età scolare, appartenenti alle associazioni del territorio, che con gli scopi più diversi raccolgono quote molto rilevanti della popolazione.
- La comunicazione in stato di crisi può essere definita come lo scambio di informazioni che si verifica all'interno e tra le organizzazioni intervenute, i *media*, le associazioni, le persone coinvolte, prima, durante e dopo una crisi. Come recita la definizione del rischio data dalla U.S. National Research Council Committee on Risk Perception and Communication:
  - *È un processo interattivo di scambio d'informazioni e opinioni tra individui, gruppi o istituzioni. Implica una*

#### **Vediamo come sono fatti i titoli dei giornali delle tv.**

I titoli dei giornali si compongono di più parti, scritte ognuna con un carattere tipografico diverso; ciascuna di esse ha un diverso nome e svolge una sua funzione.

**L'occhiello** - Introduce l'argomento facendo a volte riferimento a quanto successo in precedenza.

Il **titolo** vero e proprio - Scritto in caratteri più vistosi, richiama l'attenzione del lettore sulla notizia.

**Catenaccio** chiarisce e aggiunge qualche dettaglio, scritto in maiuscolo, in grassetto o con caratteri di corpo superiori in maggior evidenza rispetto all'occhiello, della lunghezza solitamente di uno o due righe e con lo scopo di evidenziare un elemento curioso contenuto dell'articolo.

Il **sommario** - Fornisce una brevissima sintesi del contenuto dell'articolo e integra il titolo

L'ordine con cui è previsto che sia letto un titolo è il seguente: titolo vero e proprio, occhiello sommario.

**I titoli dei notiziari delle tv** vengono dati da una voce fuori campo mentre scorrono immagini salienti dell'evento sostenuti da un titolo grafico.

I titoli dei giornali devono rispondere a caratteristiche ben precise: essere sintetici, e cioè dire tante cose con poche parole, essere efficaci, anticipare la notizia, senza esaurirla.

La maggior parte dei lettori scorre la pagina del quotidiano dando solo una rapida occhiata ai titoli e alle fotografie; da questa scorsa veloce il lettore frettoloso deve potersi fare un'idea degli avvenimenti.

Un buon titolo deve suscitare nel lettore un senso di attesa in modo da indurlo ad approfondire l'argomento e cioè a leggere l'articolo.

Il quotidiano è progettato, a differenza di un libro, per essere letto qua e là, non per esteso; è previsto cioè che il lettore si soffermi solo sugli articoli che lo interessano o lo colpiscono di più. Spesso i titoli, nell'essere sintetici, risultano di difficile comprensione per il lettore, di solito sono più facilmente comprensibili quando riferiscono un avvenimento che si risolve nel giro di una giornata, mentre sono meno chiari nel caso di notizie che si sviluppano su periodi più lunghi, perché danno per scontate delle informazioni delle quali il lettore occasionale non è al corrente.

*molteplicità di messaggi circa la natura del rischio e altri messaggi non strettamente connessi con il rischio ma che esprimono preoccupazione, opinioni, reazioni ai messaggi sul rischio o ad azioni legali e amministrative finalizzate alla gestione del rischio stesso.*

L'informazione ha avuto un ruolo fondamentale nell'ultima emergenza appena trascorsa, per il disinnescamento della bomba della seconda guerra mondiale. Qual è stato il ruolo dei giornali e delle tv locali

	GDV	Corveneto	Tva
Bomba day	24	17	11
disinnescamento	12	3	4
evacuazione	7	1	3
droni	4	1	2
rischio	4	1	1
accoglienza	3	3	1
ordigno	3	1	1
25 aprile	11	0	2
sindaco	6	1	0
sgombero	5	2	0
variati	4	2	0
scout	3	0	3
vecchia signora	0	1	3
prefettura	3	0	0
evacuati	3	0	0
lettera	3	0	0
residenti	3	0	0
zona rossa	3	0	0
commissario	2	1	0
Old lady	2	0	1
famiglie	2	0	1
alpini	2	0	2
esercito	1	1	0
guastatori	1	0	1
<i>Parole utilizzate e loro frequenza</i>			

nell'informare la cittadinanza del rischio e nei comportamenti da adottare.

Alla luce di quanto esposto sono stati presi in osservazione critica i titoli comprensivi dell'occhiello e del sommario del il giornale di Vicenza, il Corriere del Veneto e i titoli dei servizi di tv a Vicenza dal 28 marzo al 25 aprile giorno del bomba day. L'osservazione critica non consiste in un'analisi di contenuto

rilevante per la ricerca sociale, poiché risulta per l'appunto sprovvista di quei requisiti di base che richiede la ricerca sociale in quanto ricerca scientifica.

La scelta di operare una lettura delle parole usate è nata dall'interesse di osservare, senza naturalmente alcun intento scientifico e generalizzabile nei confronti della stampa di come alcune testate locali hanno affrontato l'informazione verso la cittadinanza in occasione del disinnescamento dell'ordigno.

Il giornale di Vicenza (d'ora in poi denominato GDV) nei trenta giorni presi in esame ha pubblicato 38 articoli scritti da 4 giornalisti che si sono alternati nell'arco del periodo. Il corriere del Veneto (d'ora in poi denominato CORVENETO) ha pubblicato 22 articoli scritti da due giornalisti di cui 20 scritti da un solo autore. Tva Vicenza (d'ora in poi denominato TVA) ha mandato in onda 12 servizi sempre nello stesso periodo firmati da 4 diversi giornalisti.

Nell'analisi testuale sono stati prese in considerazione le parole che si presentano nei titoli con maggior frequenza nelle tre testate giornalistiche prese in esame. La funzione del titolo, nel caso di un articolo di giornale assume maggiore rilievo sia per la sua possibile articolazione in più parti, eventualmente caratterizzate anche tipograficamente, sia per la nota funzione di effetto di orientamento del lettore.

Bomba day, disinnescamento, evacuazione, droni, rischio, accoglienza e ordigno, queste le parole comuni a tutte e tre le testate giornalistiche comparse nel corpus dei titoli dei giornali o della tv. **Bomba day** è la parola chiave, che con maggiore frequenza è stata scritta e ripetuta su tutte le testate prese in esame; di fatto la parola chiave dell'evento, presente 24 volte sul GDV su un totale di 38 articoli con una percentuale del 63,1% sul Corriere del Veneto compare 17 volte su un totale di 22 con una percentuale 77,2%, su TVA rimane sempre la parola più detta nei titoli e nel sommario con una presenza di 11 volte su 12 servizi andati in onda con una percentuale del 91,6%.

**Disinnesco** è il secondo termine più frequente usato dai titolisti delle testate con una percentuale di quasi la metà rispetto alla prima, 31,5% per il GDV 17,6% per il CORVENETO, e 36,3% per TVA.

Al terzo posto tra le termini più utilizzati **evacuazione** con percentuali in ordine del 18,4% per il GDV 4,5% per il CORVENETO e 25% per TVA. Al quarto posto un vocabolo "nuovo" non appartenente al gergo comune usato dalla stampa fino ad oggi, ed è la parola **droni** come riferimento agli aeromobili a pilotaggio remoto che sono stati utilizzati per monitorare dall'alto la zona della città evacuata. Per droni abbiamo 4 citazioni sul GDV pari al 10,5% 1 sul Corriere del Veneto pari a 4,5% 2 TVA pari a 16,6%.

La quinta parola presente su tutte le testate è **rischio** con 4 presenze sul GDV 10,5%, 1 su CORVENETO 4,5% e 1 su TVA 8%.

Accoglienza è la sesta parola comune a tutte le testate prese in esame con 3 presenze sul GDV 7,8% e 3 sul CORVENETO 13,6% 1 su TVA 8,3%.

Ultima voce comune a tutte le testate **ordigno** presente 3 volte sul GDV 7,8% e 1 volta sul CORVENETO 4,5% e 1 volta su TVA 8,3%. La data del **25 aprile** giorno del disinnesco compare 11 volte sul GDV 28,9% e 2 volte sui titoli della tv locale TVA 16,6%, non compare mai nel corpus del titolo del CORVENETO. L'uso dei sinonimi nei titoli piace a Tva Vicenza che usa 3 volte "vecchia signora" e 1 volta "old lady" grazie anche all'uso delle immagini che possono mostrare ciò di cui si usa il sinonimo. I giornali nei titoli ne hanno fatto un uso più parsimonioso 1 volta il Corriere del Veneto 2 volte il Giornale di Vicenza.

Le testate locali hanno avuto il compito durante il periodo dell'emergenza bomba di informare la popolazione coadiuvando la comunicazione emessa dal commissario del governo Achille Variati. Alla luce dei risultati possiamo affermare che ha funzionato. Durante la giornata del disinnesco non si sono palesati casi di persone che in qualche maniera non avessero saputo dell'evento in corso.

Dall'osservazione delle parole prese in esame nel corpus dei titoli si osserva che ad esempio un lettore superficiale che si informa solo con i titoli nel periodo preso in esame non avrebbe saputo che il 25 aprile sarebbe avvenuto il disinnesco della bomba se si fosse informato solo tramite il Corriere del Veneto.

Sempre osservando i dati delle tre testate si può osservare che nei titoli il sindaco Variati nonché commissario di governo non viene mai citato da Tva Vicenza in nessuna delle tre parole prese in esame. Il giornale di Vicenza cita 11 volte nelle tre varianti: sindaco, commissario Variati e 6 volte il Corriere del Veneto.

Sottolineando i molteplici aspetti da considerare, e senza per questo essere esaustivi, l'osservazione svolta ha perseguito il fine di focalizzare l'attenzione su come i quotidiani e la tv locale sono stati funzionali ai fini dell'evento stesso verso la cittadinanza dell'avvenimento che ha coinvolto un numero considerevole di cittadini.

(\*) *Salvatore Turria*. referente informazione e comunicazione per i Vigili del Fuoco di Vicenza e per la direzione interregionale del Veneto e Trentino Alto Adige

## LETTURE

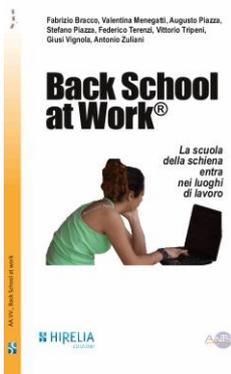


### **La mia penna e' pericolosa?**

Attilio Pagano  
Hirelia Edizioni, Milano

La mia penna e' pericolosa? Qual e' la risposta a questa domanda?

Con questo spunto l'autore inizia un percorso che porta a collocare i temi della prevenzione e della gestione dei rischi per salute e sicurezza ben lontano dai consueti territori tecnico normativi.



### **Back school at Work**

AA.VV.  
Hirelia edizioni, Milano

La scuola della schiena entra nei luoghi di lavoro.

La Back School at Work e' una vera e propria scuola della schiena nella quale oltre a cercare di guarire eventuali sintomi e/o dolori alla colonna vertebrale, si educa all'utilizzo di movimenti e posture corrette nella vita lavorativa. Il cardine su cui si poggia la Back School at Work e' lo sviluppo nelle persone della consapevolezza posturale.

Questo libro affronta da diversi punti di vista questo tema e le implicazioni che da esso discendono. Inoltre e' una valida guida per chi vuole attuare il protocollo di addestramento e formazione della Back School at Work.