

Anno 9, numero 34
settembre 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

Ebola e la "rete"

pag. 2

Il suicidio attraverso i
media

pag. 4

Call Center, quando la
fragilità diventa risorsa

pag. 8

La biblioteca di PdE

pag. 12

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 34 di PdE è dedicato alla comunicazione in stato di crisi e di emergenza: uno dei temi che abbiamo maggiormente sviluppato in questi anni

Il primo articolo propone una riflessione sulla necessità di utilizzare la "rete" (in altri termini tutto ciò che le connessioni internet mettono a disposizione del moderno "Villaggio globale") di fronte a un'emergenza come la possibile epidemia Ebola. Si tratta di una breve analisi, con alcune proposte, che ci piacerebbe discutere con i lettori.

Il secondo articolo, del nostro direttore Mauro Zamberlan, si focalizza sul delicato equilibrio tra la necessità di informare e il rischio di indurre comportamenti imitativi quando si parla di suicidio, in modo particolare se si tratta di persone con rilevanza sociale o simbolica.

Infine Paola Baglioni ci propone una relazione sul funzionamento e sul ruolo che ha avuto il "call center" nella recente evacuazione di una parte della città di Vicenza. Un relazione particolarmente significativa perché mette l'accento sul fatto che gli operatori scelti provenivano da quelle che siamo abituati a definire "fragilità sociali" ..

Con la rubrica "la biblioteca di PdE" vi ricordo che nel sito www.studiozuliani.net troverete il nuovo servizio "PdE video" all'interno del quale saranno proposti piccoli video che affiancheranno la rivista nell'opera di divulgazione e approfondimento scientifico.

Buona lettura

Antonio Zuliani

Spedite n° 3.800 copie

EBOLA E LA "RETE"

DI ANTONIO ZULIANI E EMANUELA BELLOTTO

Mentre scriviamo non passa giorno che i mezzi di informazione non ci informino sul virus Ebola e sui primi casi sospetti al di fuori delle are africane. Ci è sembrato utile, anche alla luce delle personali esperienze fatte in precedenti occasioni, proporre una riflessione sulla necessità di prestare la necessaria attenzione a quanto il mondo della "rete" sta comunicando in materia. La comunicazione in stato di crisi non può prescindere da uno studio e una riflessione su questo importante "mondo" pena l'inefficacia della campagne informative..

In questo scorcio di millennio nel nostro paese si sono determinate condizone di forte preoccupazione per due pandemie:

- nel 2003 la SARS proveniente dalla Cina,
- nel 2009 l'influenza A H1N1 detta anche Aviaria.

Al loro manifestarsi molti osservatori sanitari, anche di ragguardevole importanza, avevano prognosticato un elevato numero di decessi anche nel nostro paese, cosa che non si è verificata. In queste occasioni da molte parti si è criticato il ritardo nella risposta ufficiale degli organismi sanitari competenti e la leggerezza di tante dichiarazioni ufficiali.

Ora siamo di fronte a un nuovo allarme determinato dal virus Ebola tanto che l'Organizzazione Mondiale della Sanità attraverso il suo Who Ebola Response Team afferma che, "se non ci saranno cambiamenti nelle misure di controllo per questa epidemia, entro il 2 novembre 2014, il numero cumulativo segnalato e casi confermati e probabili si prevede essere ... superiore a 20.000 in totale"; il tutto nelle zone della Guinea, Liberia e Sierra Leone.

La comunicazione in rete

A fronte della preoccupazione che ciò desta nell'opinione pubblica, occorre dire che, dopo una prima esitazione ufficiale, il Ministero della Salute sta cercando di proporre una campagna informativa anche

attraverso l'apposita area dedicata nel sito nazionale. Qui troviamo anche la rubrica "FAQ" con le risposte alle principali domande che il cittadino può porsi. Notiamo però che alla data della stesura di questo articolo (30 settembre 2014) manca il quesito più presente tra la popolazione, sul quale è anche in atto una speculazione politica, ovvero sulla possibilità che il virus dell'Ebola sia introdotto nel nostro paese dagli emigranti che giungono con i "barconi".

Vi sono, inoltre, proprio in questa campagna informativa una serie di problemi da segnalare. In primo luogo, anche sulla base di quanto indicato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, il Ministero indica come elementi di individuazione di persone sospettabili di contagio:

- un viaggio in zona endemica nell'arco dei 21 giorni precedenti,
- comparsa improvvisa di febbre, intensa debolezza, dolori muscolari, mal di testa e mal di gola, indicati come sintomi di infezione nella prima fase.

Si tratta, evidentemente, di indizi così generali che possono riguardare veramente molte persone (ad oggi già due casi sono stati indicati all'opinione pubblica come sospetti e in seguito derubricati) e questo allarga la preoccupazione. A fronte di ciò ci si attende che il Sistema Sanitario Nazionale si attrezzi:

- nel rispondere nel tempo più breve possibile ai possibili casi segnalati,

- a mantenere un controllo nella comunicazione chiedendo con forza ai suoi esponenti di non rilasciare dichiarazioni prive di fondamento.

Ma proprio la situazione di incertezza determinata da questi segnali deboli mette al centro del tema della comunicazione il ruolo dei social network.

Oggi il ruolo del social network è sempre più quello indicato da Manuel Castells, ossia quello di essere un mezzo di auto comunicazione di massa. Chi utilizza un social network comunica con questo strumento il suo sentire a un grande numero di persone e, contrariamente al vecchio modello di comunicazione, il centro non è più la fonte ufficiale o istituzionale, ma il soggetto stesso.

Questa sorta di disintermediazione scavalca ogni controllo, perché una delle caratteristiche dei nuovi media interattivi è proprio quella di scavalcare le tradizionali forme di controllo esercitate dalle istituzioni. I cittadini stanno diventando capaci di parlare alle masse. Le reti sociali permettono di moltiplicare i messaggi trasmessi da piccoli gruppi quando si tratta di argomenti che sono in grado di dare risposte alle inquietudini della società.

Un terzo aspetto riguarda il fatto che il linguaggio della rete sta abbandonando la comunicazione matematico-verbale per abbracciare quella iconica, visiva e multimediale. Oggi un'immagine, di qualsiasi provenienza sia, ha una capacità comunicativa immediata molto forte. La comunicazione istituzionale è molto lontana da questa sensibilità limitandosi a comunicati verbali.

Se le osservazioni svolte finora hanno significato per la parte del web a tutti nota, occorre ricordare che le comunicazioni via internet oggi comprendono anche un altro ambito rappresentato dal cosiddetto "Deep web". Un recente volume di Jamie Bartlett stima che i siti posizionati in questa sorta di "internet nascosta" rappresentino tra il 96 e il 99% dei siti presenti. Ciò significa che tutti

noi attraverso gli usuali motori di ricerca (ad esempio Google) non raggiungiamo che un numero minimo di siti. Inoltre il "Deep web" garantisce a chi lo utilizza l'anonimato e ciò facilita scambi fuori da ogni vigilanza.

Proposte

Sulla base delle considerazioni fatte ci sentiamo di avanzare alcune proposte riguardanti il mondo della rete.

Monitoraggio dei messaggi.

Le forme della comunicazione di cui parliamo non possono essere controllate da strumenti simili al famoso Achelon con il quale la National Security Agency americana monitorava le mail di milioni di cittadini statunitensi e non solo. Se la comunicazione non è più controllabile è necessario monitorare continuamente il "clima" della rete rappresentata dai social network e predisporre risposte. In questa direzione ci preoccupa ancor di più l'assenza tra le FAQ del Ministero degli interrogativi sul tema degli immigrati, sentitissimo da partiti, giornalisti e pubblico, perché denota un atteggiamento ancora una volta auto centrato.

Tempestività delle risposte

Occorre che le risposte siano tempestive per non offrire il fianco al fatto che appaiono deboli repliche a suggestioni già ampiamente diffuse.

Utilizzo di tutte le modalità comunicative

Tale messaggi devono anche capaci di utilizzare i canali e le forme comunicative usati dalla comunità dei fruitori della comunicazione. E' ben vero che essi sono spesso di difficile impiego nella comunicazione sanitaria (pensiamo ad esempio a twitter, che chiede di comprimere la comunicazione all'interno dei 140 caratteri), ma si tratta di una sfida da accettare.

Tra queste modalità di comunicazione c'è anche quella "iconica" che nel nostro caso potrebbe tradursi nel "metterci la faccia" da parte di qualche esponente con responsabilità pubbliche e politiche. Ad oggi possiamo constatare che lo stanno facendo

solamente esponenti, certo di primissimo piano, ma provenienti da istituzioni private.

IL SUICIDIO ATTRAVERSO I MEDIA

DI MAURO ZAMBERLAN

Le morti per suicidio, soprattutto di personaggi celebri, attirano l'attenzione dei media. Si tratta di notizie delicate che impongono ai giornalisti la capacità di bilanciare ciò che è di pubblico interesse e il rischio di indurre un comportamento imitativo.

Il recente suicidio dell'attore statunitense Robin Williams – com'era da aspettarsi – ha avuto una grande copertura mediatica, mettendo in luce la scarsa consapevolezza della maggior parte dei media su come andrebbero veicolate certe notizie. Dettagli, facili spiegazioni ("si è suicidato perché depresso", "perché il suo ultimo lavoro non aveva ottenuto il successo sperato", ecc.), sensazionalismo in questo caso si sono sprecati: basta fare una semplice ricerca in Rete per rendersene conto. Questo intervento però non vuole fare un'analisi di come sia stato trattato tale evento, ma fare alcune considerazioni sul modo di dare una notizia riguardante il suicidio. Quest'ultimo, come sottolinea l'Organizzazione Mondiale della Sanità, rappresenta un grave problema di salute pubblica con profonde conseguenze sociali, emotive ed economiche.

"Effetto Werther"

I fattori che influenzano il suicidio e la prevenzione del suicidio sono complessi e non del tutto conosciuti, ma vi sono delle evidenze scientifiche che dicono che i media hanno un ruolo significativo. Oltre 50 studi

internazionali rilevano che l'eccessiva attenzione dedicata dai mezzi di informazione ai casi di suicidio induce pericolosi effetti di emulazione. Si tratta del cosiddetto "effetto Werther", dal romanzo epistolare di Goethe del 1774 "I dolori del giovane Werther", il cui protagonista sceglie di suicidarsi come estremo gesto d'amore. In seguito alla pubblicazione del libro si assistette a una serie di suicidi per emulazione in tutta Europa (alcuni giovani si uccisero tenendo vicino a loro una copia del volume), di dimensioni tali da spingere i governi di alcuni Paesi a vietarne la pubblicazione.

Tali ricerche, inoltre, hanno messo in luce che l'effetto imitativo varia in funzione del tempo, con un picco nei primi tre giorni e un livellamento a distanza di due settimane che a volte, tuttavia, tende a perdurare. L'effetto è legato alla quantità e alla rilevanza di copertura ottenuta dal suicidio: è riscontrato che la ripetizione di storie ad "alto impatto" di copertura accentua il comportamento imitativo. Quest'ultimo è accentuato quando la persona descritta nell'articolo e il lettore, o lo spettatore, siano in qualche modo simili, o quando il suicida sia un personaggio famoso e per questo motivo tenuto in grande considerazione dal lettore/spettatore.

Particolari sottogruppi della popolazione (ad esempio i giovani e le persone anziane) possono essere particolarmente vulnerabili. Un altro aspetto significativo è che un'aperta descrizione di un particolare metodo di suicidio può portare a un aumento di casi di suicidio nella stessa modalità.

“Effetto Papageno”

I giornalisti grazie alla loro attività possono svolgere anche un ruolo positivo. Articoli riguardanti persone che sono riuscite ad affrontare situazioni di crisi in modo costruttivo e senza pensieri di suicidio sono stati seguiti da un calo del tasso di suicidi nella settimana successiva alla pubblicazione. Questo fenomeno è noto anche come “effetto Papageno”, dal nome del personaggio dell'opera «Il flauto magico» di Mozart: il giovane uccellatore Papageno, quando teme di aver perso per sempre l'amata Papagena, è pervaso da pensieri di suicidio. Ma all'ultimo momento, grazie all'intervento di tre fanciulli, decide di continuare a vivere. Uno studio dell'università di Vienna pubblicato su *Social Science and Medicine* nel 1994 ha messo in luce che, dopo lo sviluppo di linee guida per i giornalisti nel 1987, che prevedevano di non dar risalto a eventi suicidari, i suicidi nella metropolitana di Vienna diminuirono del 75%.

Linee guida per i media

Tali evidenze hanno spinto molti Paesi ad elaborare delle linee guida per gli organi di informazione. Nel sito dell'International Association for Suicide Prevention (IASP) - www.iasp.info/resources/Suicide_and_the_Media/ - si possono trovare molte risorse al riguardo e scaricare le linee guida di vari Paesi: Austria, Belgio, Australia, Canada, Germania, Regno Unito, India, Giappone, USA, solo per citarne alcuni. La stessa Organizzazione Mondiale della Sanità nel 2008 ha ritenuto opportuno emanare un

documento dal titolo “Preventing Suicide. A Resource for Media Professionals”. E l'Italia? Nel nostro Paese linee guida di questo tipo mancano. Per l'Ordine dei Giornalisti queste notizie vanno trattate rispettando le indicazioni contenute nelle norme già esistenti: dalla Carta costituzionale alla Legge professionale, dalla Carta dei doveri del giornalista al Codice deontologico della Privacy. Nella Carta dei doveri del giornalista, ad esempio, si legge che “il giornalista ha il dovere fondamentale di rispettare la persona, la sua dignità e il suo diritto alla riservatezza”, e più avanti “non deve inoltre pubblicare immagini o fotografie particolarmente raccapriccianti di soggetti coinvolti in fatti di cronaca, o comunque lesive della dignità della persona; né deve soffermarsi sui dettagli di violenza o di brutalità, a meno che non prevalgano preminenti motivi di interesse sociale”. Tra le regole della Carta di Treviso per la tutela della personalità del minore (sottoscritte nel 1990 e aggiornate nel 2006) si fa esplicito riferimento a questo problema: “nel caso di comportamenti lesivi o autolesivi, suicidi, gesti inconsulti, fughe da casa, microcriminalità, ecc., posti in essere da minorenni, fermo restando il diritto di cronaca e l'individuazione delle responsabilità, occorre non enfatizzare quei particolari che possano provocare effetti di suggestione o emulazione”. In altre parole sta al giornalista decidere come dare la notizia, quali particolari divulgare e fino a che punto spingersi tenendo a mente i principi dell'essenzialità della notizia e il rispetto della dignità della persona. Una posizione condivisibile, ma talvolta in presenza di notizie dell'ultima ora (le cosiddette “breaking news”), in cui magari gli avvenimenti hanno una rilevanza nazionale e si susseguono rapidamente, l'urgenza del momento spinge il giornalista a produrre articoli o servizi rapidamente, aumentando il rischio di errore o di trattamento inadeguato. L'aver sottomano delle indicazioni pratiche potrebbe risultare più utile che non fare riferimento a principi generali. Anche l'esistenza di suggerimenti pratici necessita in ogni caso di un'opera di sensibilizzazione

nella corretta copertura di questo tipo di notizie.

Le indicazioni dell'OMS

Riporto brevemente le linee guida fornite dall'Organizzazione Mondiale della Sanità perché ritengo che tali suggerimenti siano interessanti al di là dell'informazione giornalistica e forniscano degli stimoli utili alla comunicazione di notizie ad elevato impatto emotivo-affettivo.

1. **Cogliere l'occasione per trasferire al pubblico informazioni corrette sul tema del suicidio.**

Una corretta informazione da parte dei media può svolgere un importante ruolo nel dissipare falsi miti. *In primis* il fatto che il suicidio non è mai il risultato di un singolo fattore o evento: i fattori sono molteplici e complessi, e non dovrebbero essere riportati in modo semplicistico. Il suicidio, inoltre, non dev'essere dipinto come un mezzo per far fronte a problemi personali. Il suicidio comporta effetti rilevanti per famigliari e amici, spesso inducendoli alla ricerca di cause, segnali non colti, innescando sentimenti di colpa e abbandono. Tenere in considerazione alcuni di questi fatti nel presentare il suicidio sui media avrà l'effetto di far maturare nel pubblico un visione più corretta dell'accaduto.

2. **Evitare un linguaggio sensazionalistico o normalizzante, non presentare il suicidio come un modo ragionevole di risolvere i problemi.**

I professionisti dei media più di altri dovrebbero riconoscere l'importanza del linguaggio nel veicolare le sfumature di significato. Il linguaggio non dovrebbe sensazionalizzare il suicidio. Espressioni come "aumento dei tassi di suicidio" dovrebbero essere preferite a frasi iperboliche del tipo "epidemia di suicidi" e dev'essere esercitata cautela nell'usare la parola "suicidio" nei titoli. Un uso fuori contesto della parola, ad esempio "suicidio politico", può desensibilizzare le persone riguardo alla gravità del

fenomeno. L'espressione "commettere un suicidio" non deve essere usata perché suggerisce un'azione criminosa, contribuendo in tal modo sia a marchiare l'esperienza sperimentata da coloro che hanno perso una persona cara per suicidio sia a scoraggiare persone in pericolo di suicidarsi dal cercare aiuto.

3. **Evitare il posizionamento della notizia in primo piano e la riproposizione immotivata della notizia.**

La collocazione in primo piano nella griglia delle notizie insieme alla ripetizione "gratuita" di articoli sul suicidio sono scelte che inducono i lettori a comportamenti imitativi, evidenza che, all'opposto, tende a non presentarsi nel caso di un'informazione più accorta. Gli articoli sul suicidio dovrebbero trovare spazio nelle pagine interne, nelle notizie di taglio basso. Analogamente nei telegiornali le storie di suicidio andrebbero presentate all'interno del secondo o terzo raggruppamento di *breaking news*, e nei notiziari radiofonici sarebbe auspicabile che la notizia venisse messa in onda in chiusura anziché come elemento principale.

4. **Evitare le descrizioni esplicite del metodo di suicidio.**

Anche se descrivere le modalità di suicidio può sembrare una scelta che rende la notizia maggiormente accattivante, è bene tenere presente che una presentazione *step-by-step* del metodo utilizzato può spingere le persone vulnerabili all'imitazione del gesto.

5. **Evitare le descrizioni particolareggiate sul luogo dove è avvenuto.**

È bene prestare attenzione a non etichettare certi luoghi come "adatti al suicidio" come ad esempio un ponte, una stazione ferroviaria, un incrocio stradale, una scarpata, evitando di usare un linguaggio sensazionalistico nel descriverli o di esagerare in modo

esagerato il numero di suicidi avvenuti in tali luoghi.

6. ***Prestare attenzione all'utilizzo di parole nel titolo.***

I titoli sono progettati per attrarre l'attenzione dei lettori, riportando l'essenzialità dell'accadimento nel minor numero di parole possibili. L'uso della parola "suicidio" nel titolo dovrebbe essere evitato, così come dovrebbero essere evitati espliciti riferimenti al metodo o al luogo in cui è avvenuto il suicidio.

7. ***Prestare attenzione all'utilizzo di foto o video.***

Foto o video della scena di un suicidio non dovrebbero essere proposti dai media, in particolare se le immagini rimandano al luogo in cui è avvenuto il suicidio o al metodo utilizzato dal suicida. Le immagini di quest'ultimo sarebbe preferibile non venissero posizionate in uno spazio in primo piano e non dovrebbero esaltarne la persona. Anche l'ultimo messaggio lasciato dal suicida non dovrebbe essere pubblicato.

8. ***Prestare particolare attenzione alle modalità di presentazione di suicidi di personaggi famosi.***

I suicidi di personaggi famosi sono accadimenti di elevata notiziabilità e vengono considerati di interesse pubblico. Tuttavia presentare i suicidi di personaggi ammirati del mondo spettacolo, dello sport o della politica, può suggestionare il comportamento delle persone maggiormente vulnerabili. Enfatizzando la morte di un personaggio celebre si corre il rischio di ritenere il suicidio un comportamento degno di onore. Per questo motivo occorre una certa attenzione nel riportare questo tipo di notizie: il suicidio non dovrebbe essere esaltato, non dovrebbe essere descritto nel metodo e nei dettagli, e nel portarlo all'attenzione del pubblico - tra le righe - si deve esplicitare e commentare il possibile effetto

emulativo. Un'ultima accortezza è quella di attendere la notifica ufficiale della causa di decesso: le speculazioni sul suicidio da parte dei media può essere dannosa.

9. ***Prestare particolare attenzione per le persone in lutto a causa del suicidio di un parente o conoscente.***

La decisione di intervistare una persona in lutto per un suicidio non dev'essere presa alla leggera. Le persone che hanno sperimentato il dolore e l'angoscia per il suicidio di una persona cara sono particolarmente vulnerabili e ad elevato rischio di suicidio. La loro vita privata va rispettata in ogni momento.

10. ***Fornire informazioni su centri di prevenzione e aiuto***

Alla fine di un articolo o di un servizio dovrebbero essere inserite informazioni sulle possibili fonti di aiuto. Queste fonti variano al variare del contesto, ma un elenco significativo dovrebbe includere: medici, altri professionisti della salute, le risorse disponibili presso la comunità, *help line* di consulenza e aiuto telefonico. Aggiungere all'articolo informazioni su centri di prevenzione e aiuto fornisce un immediato supporto a quanti potrebbero trovarsi in difficoltà, incoraggiandoli a richiedere aiuto.

11. ***Tener presente che gli stessi giornalisti possono essere emotivamente colpiti dall'evento del suicidio.***

Il resoconto di un suicidio può ripercuotersi anche sul vissuto emotivo del giornalista. Tale effetto può essere particolarmente evidente in piccole comunità molto unite, dove i giornalisti hanno forti legami locali. A tal proposito vi è l'obbligo per gli organi di informazione di garantire supporti e aiuto in particolare alle giovani leve. Supporti che possono concretizzarsi in un *debriefing*, ovvero in un intervento psicologico-clinico strutturato e/o guidato, o in altre modalità specifiche di

aiuto. Singoli professionisti dei media non dovrebbero esitare nel chiedere aiuto sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione qualora si rendessero conto di averne la necessità.

Per chi volesse approfondire consultando altre fonti, tra le varie *media guidelines* scaricabili dal sito web dello IASP, ho trovato particolarmente curate quelle elaborate per il Regno Unito dalla società Samaritans - www.samaritans.org/media-centre/media-guidelines-reporting-suicide -

un'associazione di volontariato che fornisce aiuto telefonico a quanti iniziano a percepire i propri problemi come insormontabili e a pensare al suicidio come ultima e unica soluzione. L'associazione inglese fornisce una serie di indicazioni pratiche per tutti i tipi di media: giornali, radio, Tv, social media, compresa una breve guida per relazionarsi con le famiglie in lutto all'indomani di un suicidio.

CALL CENTER, QUANDO LA FRAGILITÀ DIVENTA RISORSA

di Paola Baglioni *

Nella mia attività professionale ho avuto modo di curare il funzionamento di numerosi call center per la gestione delle emergenze. In questo caso, e ringrazio la dott.ssa Baglioni per questo contributo, l'operazione ha avuto alcuni risvolti nuovi. In primo luogo perché attivata fin dall'inizio delle operazioni ha costruito un ponte di fondamentale importanza tra il Commissario Straordinario (Achille Variati) e la popolazione della città. In secondo luogo perché ha visto protagonisti non dei professionisti della comunicazione, bensì operatori provenienti dalle cosiddette "fragilità" sociali che si sono dimostrati una risorsa straordinariamente capace, al punto di farmi ritenere che si tratti del miglior gruppo di collaboratori con il quale abbia operato in questo campo.

Antonio Zuliani

Il fatto

Il 25 aprile 2014 nel territorio del Comune di Vicenza è stato disinnescato un potente ordigno bellico, residuo dei bombardamenti anglo americani della seconda guerra mondiale. La pericolosità e le dimensioni dell'ordigno hanno reso necessario prevedere l'evacuazione della popolazione abitante nel raggio di 2500 metri dalla bomba, interessando complessivamente 27.000 persone residenti nei tre Comuni interessati (Vicenza, Caldogno, Costabissara).

La scelta del Call center

Tra le numerose attività e servizi di supporto previsti il Commissario straordinario incaricato di gestire le attività inerenti il disinnescamento, il Sindaco di Vicenza Achille Variati, ha fortemente voluto la realizzazione di un servizio telefonico gratuito per i cittadini, in grado sia di fornire tutte le informazioni necessarie, sia di contattare e curare la comunicazione nei confronti dei cittadini con fragilità sociale e sanitaria, in particolare i numerosi anziani residenti nelle zone interessate.

Per la realizzazione del call center e la gestione della comunicazione alle persone con fragilità è stato individuato il settore dei servizi sociali del Comune di Vicenza, che già in occasione delle emergenze meteorologiche che hanno interessato il territorio nel 2010 e 2012, si era occupato di

costruire e aggiornare un registro delle fragilità, in collaborazione con l'Azienda socio sanitaria ULSS n. 6 di Vicenza.

Le risorse

La richiesta di individuare le modalità e le persone in grado di poter rispondere alle domande dei cittadini ha incontrato l'interesse del settore dei servizi sociali anche relativamente alla possibilità di impiegare persone con difficoltà economiche e sociali, così da poter dare occasioni di inserimento professionale, di tirocinio e/o borse lavoro a quanti, a causa della crisi economica, sono stati recentemente esclusi dal mercato del lavoro o a persone che sono state affidate ai servizi sociali quale forma alternativa a pene detentive.

La selezione degli operatori del punto informativo è avvenuta attraverso due modalità.

La prima ha visto il coinvolgimento delle assistenti sociali, a cui è stato chiesto di individuare persone con profili idonei all'attività e in particolare: conoscenza di strumenti informatici, buone capacità relazionali, disponibilità immediata e flessibilità negli orari di lavoro a turno. La priorità è stata data a genitori con figli minori di nuclei monogenitoriali o in cui entrambi i genitori fossero in condizione di disoccupazione. Le persone dovevano essere in carico ai servizi da almeno sei mesi, ma sono state escluse le persone con una situazione di cronicità sociale (presa in carico superiore ai tre anni).

La seconda modalità di individuazione del personale è stata attivata attraverso il coinvolgimento della Cooperativa Sociale Nova, che si occupa del reinserimento sociale e lavorativo di persone inserite nel circuito penale, affidate alla cooperativa dal Ministero della Giustizia per percorsi alternativi alla detenzione. I profili richiesti, oltre a quelli già descritti, prevedevano anche l'assenza di reati contro l'amministrazione pubblica, reati di tipo informatico, reati a

sfondo sessuale. Si è richiesto inoltre che fossero individuate persone che avevano già svolto attività lavorative con esito positivo. Dal punto di vista amministrativo si è proceduto con l'affidamento da parte del Commissario Straordinario alla cooperativa Sociale Nova di un compenso per il personale individuato, che è stato regolarizzato attraverso l'attivazione di tirocini formativi lì dove possibile (per le persone con certificazione di disagio sociale) e con contratti di collaborazione coordinata e continuativa nelle altre situazioni.

Tutte le persone hanno usufruito di circa 10 ore di formazione iniziale e sono state continuamente monitorate e seguite in itinere dal personale dei servizi sociali (Paola Baglioni) e dal consulente del Commissario Straordinario (Antonio Zuliani).

Organizzazione del lavoro

Sono stati quindi definiti turni di presenza presso la sala individuata per il call center, e ogni operatore è stato dotato di una postazione telefonica e PC da cui era possibile accedere alle schede on line predisposte per raccogliere segnalazioni e bisogni. Tra i 14 operatori sono stati individuati 2 coordinatori, responsabili dei due turni di lavoro in cui è stata organizzata l'apertura del call center.

Il numero verde a disposizione dei cittadini per il disinnescamento dell'ordigno bellico è stato attivato il 31 marzo 2014.

Al call center hanno lavorato 14 operatori; la formazione e il funzionamento del servizio è stato garantito dalla presenza costante dei due coordinatori.

L'attività

Dal 31 marzo al 23 aprile gli operatori hanno gestito **5.308 telefonate, di cui 3.491 ricevute e 1.885 effettuate**. Delle 2.230 famiglie censite nel registro della fragilità del territorio interessato, ne sono state contattate

direttamente dal call center 1.817, altre 68 sono state contattate dall'azienda ULSS n. 6. Le 345 famiglie con cui non è stato possibile parlare, da una verifica fatta, risultano per lo più trasferite (per circa 50 famiglie non è stato possibile reperire nessun numero di telefono).

Le persone contattate dal call center sono state:

- gli anziani soli o coppia di anziani ultra 75 anni,
- persone con servizi prestati dal settore sociale dell'Amministrazione - tutte le età (Servizio Assistenza Domiciliare, pasti a domicilio, trasporti per persone con disabilità, telesoccorso),
- persone in assistenza domiciliare con servizio infermieristico,
- persone in assistenza programmata con visite del medico di famiglia,
- persone segnalate dal servizio sociale per segretariato sociale - tutte le età persone in attesa di essere accolte in case di riposo,
- persone che frequentano i centri diurni socio assistenziali e persone in attesa di essere li accolte persone che hanno richiesto o avuto ricoveri sollievo in case di riposo.

La tipologia di persone contattate dall'Azienda Ulss n. 6 è quella riferita alle persone in assistenza domiciliare integrata, con servizi di ospedalizzazione a domicilio, pazienti seguiti a domicilio con ossigeno terapia.

E' stato inoltre richiesto al Servizio per le Dipendenze e al Dipartimento Salute Mentale territoriale di individuare i propri pazienti critici e di fare opportune segnalazioni.

Complessivamente sino al 24 aprile sono state compilate dal Call Center 270 schede sociali di segnalazione di particolare fragilità, che sono state poi richiamate dagli operatori del Settore Servizi Sociali e Abitativi per predisporre gli opportuni interventi per la giornata del 25 aprile.

Nella giornata del 25 aprile il numero verde ha garantito la risposta ai cittadini dalle ore 6.00 alle ore 22.00.

Nella sola giornata il call center ha ricevuto 834 telefonate di cui:

- 704 richieste di informazione,
- 50 con bisogno di rassicurazione,
- 50 richieste di aiuto e segnalazioni,
- 2 segnalazioni di persone presenti in zona interessata all'evacuazione (di cui una a ridosso dell'ora di chiusura e una successiva),
- 5 richieste di interventi sanitari,
- 10 richieste di assistenza per la riapertura delle utenze gas al momento del rientro a casa.

A queste vanno aggiunte i 17 interventi direttamente gestiti dal Centro Di Crisi nelle prime ore, prevalentemente dovute a ritardi nella movimentazione delle persone da parte di familiari ritardatari.

Riflessioni

Le attività del call center hanno ricevuto da parte della popolazione interessata un positivo riscontro, spesso le persone hanno richiamato più volte individuando negli operatori telefonici la capacità di rassicurarli, di fornire spiegazioni utili, in alcuni casi la possibilità di accedere ai servizi sociali e sociosanitari a prescindere dalla particolare situazione di emergenza.

Gli operatori hanno messo a disposizione della popolazione sia le informazioni tecniche sia la loro competenza relazionale, diretta e semplice, sentendosi parte direttamente interessata. Il meccanismo di identificazione con l'attività, l'idea di svolgere un lavoro utile come gruppo, si è radicata velocemente negli operatori che spesso per la prima volta, o dopo un lungo periodo di disoccupazione, si sono sentiti valorizzati e apprezzati.

Tra i 14 operatori le differenze (alcuni giovani adulti con bassa scolarizzazione e con un prevalente uso del dialetto, madri con figli piccoli, persone straniere con una competenza linguistica alta, non solo dell'italiano ma anche di almeno altre due

lingue) ha consentito di offrire risposte personalizzate e diversificate alla popolazione che chiamava il numero verde. Molti anziani hanno mostrato di sentirsi rassicurati quando al telefono potevano intrecciare conversazioni in dialetto, dove dall'altra parte trovavano operatori sinceramente interessati alle loro storie, ai racconti dei bombardamenti della seconda guerra mondiale che il disincenso ha fatto riemergere.

E' stato possibile comunicare facilmente anche con i numerosi cittadini stranieri residenti (il 17% in città, circa il 14% nella zona interessata), che si sono sentiti parte integrata, così come già avvenuto in occasione della alluvione del 2010.

L'esperienza conferma come quelle che vengono definite "fragilità sociali" se valorizzate e sostenute possono rilevarsi risorse importanti, anche in situazioni critiche. Il primo giorno di formazione ci siamo trovati di fronte a 14 individui, non ancora un gruppo, demotivati, increduli, timorosi di trovarsi ancora una volta in una condizione di marginalità. L'esperienza fatta li ha resi un gruppo attento, puntuale, professionale, mobilitando risorse insospettite.

Nessuno dei 14 operatori ha mai tardato, o si è assentato, di contro molti hanno dato disponibilità anche oltre quanto richiesto.

I piccoli incidenti, prevedibili e gestibili, sono stati occasione di crescita: il signore anziano con un incipit di demenza senile che chiamava tutti i giorni, più volte al giorno, le persone arrabbiate perché dovevano lasciare la loro abitazione, le richieste improprie e a volte assurde, sono stati gestiti con competenza e semplicità, riconoscendo i limiti del proprio intervento e avendo la capacità, da parte degli operatori, di rivolgersi ai coordinatori o ai responsabili presenti.

Anche le situazioni di maggiore criticità nella giornata del 25 aprile, il decesso di una signora anziana e malata nella zona

interessata all'evacuazione, la telefonata durante la mattina, ad operazioni già avviate, di un signora ancora presente nella zona interessata, sono state gestite con una professionalità che il primo giorno di lavoro non si sarebbe potuta immaginare. L'esperienza ha fatto da apripista ad altri progetti, in corso di svolgimento, che sebbene su altri aspetti vede il coinvolgimento di gruppi di cittadini normalmente considerati "fragili", e le attività in corso (guardiane ai musei e monumenti cittadini, sostegno ai doposcuola) stanno dando esiti positivi.

Perché le fragilità possano essere risorse sono necessarie pochi prerequisiti:

- La presenza di una rete tra il servizio sociale, gli altri settori dell'amministrazione e il privato sociale,
- La disponibilità di offrire formazione, monitoraggio, valutazione da parte di esperti esterni e interni all'amministrazione

Il resto dipende dalla fiducia, anche individuale, di pensare che davvero ognuno di noi, per quanto messo a dura prova dalle esperienze di vita, può essere di aiuto, capace di rimettere in gioco le cose che sa, e quello che è, e di trasformarle in una risorsa per la comunità.

(*) Assistente sociale
Referente Unità di Direzione
Settore Servizi Sociali e Abitativi – Comune di
Vicenza

LA BIBLIOTECA DI PdE



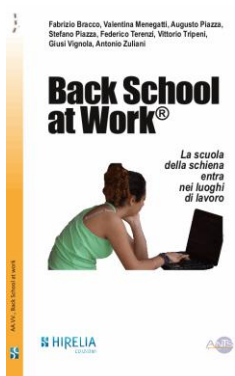
La mia penna e' pericolosa?

Attilio Pagano
Hirelia Edizioni, Milano

Vedi intervista con l'autore
www.youtube.com/watch?v=UaSDGqh8OuY

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.

Vedi intervista con la responsabile del progetto
www.youtube.com/watch?v=JmS730e7lpU

La Back School at Work e' una vera e propria scuola della schiena nella quale si educa all'utilizzo di movimenti e posture corrette. I cardini su cui si poggia la Back School at Work sono lo sviluppo nelle persone della consapevolezza posturale (anche mediante un ausilio informatico) e la compatibilità di molti degli esercizi proposti con il tempo del lavoro: il contesto lavorativo è anzi il più adatto a far nascere e promuovere questo aspetto della prevenzione e della ricerca del benessere.

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.