



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE



Ambienti di lavoro sani e sicuri
Un bene per te. Un bene per l'azienda.
Campagna europea sulla manutenzione sicura



ERdiSU
TRIESTE
Ente
Regionale per il
Diritto e le opportunità allo
Studio
Universitario



Corpo Nazionale dei
VIGILI DEL FUOCO

Con il patrocinio della Regione Autonoma
Friuli Venezia Giulia

In collaborazione con

Con il patrocinio di



CENTRO UNESCO di TRIESTE
Membro della Federazione Italiana
Associata alla Federazione Mondiale



DIREZIONE REGIONALE
PER IL FRIULI VENEZIA GIULIA



impaginazione
Francesco Bernasconi

© copyright Edizioni Università di Trieste, Trieste 2012

Proprietà letteraria riservata.
I diritti di traduzione, memorizzazione elettronica, di
riproduzione e di adattamento totale e parziale di questa
pubblicazione, con qualsiasi mezzo (compresi i microfilm,
le fotocopie e altro) sono riservati per tutti i paesi.

ISBN 978-88-8303-435-0

EUT - Edizioni Università di Trieste
Via E. Weiss, 21 – 34128 Trieste
<http://eut.units.it>

Sicurezza accessibile Comunicazione in emergenza

Esperienze a confronto
su tecnologie, ausili
e buone prassi
nella comunicazione
con persone con sordità

Giornata di studi
Trieste, 25 ottobre 2011

a cura di
Giorgio Sclip



Archivio di Scienze Politiche e Sociali
 Istituto per gli Studi di Scienze Politiche
 Conferenza nazionale sulla comunicazione accessibile



Giornata di studi

“SICUREZZA ACCESSIBILE”

COMUNICAZIONE IN EMERGENZA

Esperienze a confronto su tecnologie, ausili e buone prassi
 nella comunicazione con persone con sordità

MARTEDÌ 25 OTTOBRE 2011

sala conferenze ERDISU
 via Fabio Severo, 154 - Trieste

PROGRAMMA

INDIRIZZI DI SALUTO

9.15 *Salute delle Autorità*

INTERVENTI

9.30 *Introduce e modera:*

Giorgio SCLIP
 Responsabile Servizio Prevenzione, Protezione e disabilità
 Università degli Studi di Trieste - membro del Focal Point
 per l'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro

9.40 **Serena CORAZZA**
 Docente a contratto corso di LIS presso la Scuola Superiore di Lingue
 Moderne per Interpreti e Traduttori Università degli Studi di Trieste
Chi è e come si comunica con un sordo

10.00 **Francesca LISIAK**
 Presidente Sezione Provinciale ENS (Ente Nazionale Sordi) Trieste
Problematiche e soluzioni per la sicurezza quotidiana dei sordi

10.20 **Ilaria GAROFOLO**
 Docente della Facoltà di Architettura Università degli Studi di Trieste
Percezione e sicurezza: il ruolo del progetto di architettura

10.40 **Stefano ZANUT**
 Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco di Pordenone
*La comunicazione con persone disabili in situazioni di soccorso:
 l'esperienza dei vigili del fuoco*

11.00 - 11.20 pausa

11.20 **Barbara SCARSO**
 Project manager
 La formazione del soccorritore nella relazione con le persone
 sorde: l'esperienza dei vigili del fuoco di Padova

11.40 **Paolo MUNERETTO**
 Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco di Venezia
*"115-4-deaf" la chiamata di soccorso al VVF da parte
 di una persona sorda*

12.00 **Fabio BUTTUSSI**
 Laboratorio di Interazione Uomo-Macchina (HCI Lab)
 Università degli Studi di Udine
*SLEC: un sistema mobile per la comunicazione tra soccorritori
 e pazienti sordi*

12.20 **Dibattito**
Paolo ALESSI
 Delegato del Rettore per la Disabilità dell'Università degli Studi
 di Trieste

Corrado NEGRO
 Medico Competente dell'Università degli Studi di Trieste

13.00 **Conclude**
Carlo DALL'OPPIO
 Comandante Provinciale Vigili del Fuoco di Trieste

SARÀ GARANTITO IL SERVIZIO DI INTERPRETI LIS

Con il patrocinio della Regione Autonoma
 Friuli Venezia Giulia

Con il patrocinio di



In collaborazione con



CENTRO UNICO di TRIESTE
 Istituto della Protezione Civile
 Associazione alla Protezione Nazionale



PER INFORMAZIONI
 SERVIZIO PREVENZIONE, PROTEZIONE E DISABILITÀ
 TEL. 040 558 3232/3553/3295

Sommario

- 9 Indirizzi di saluto
Giorgio Sclip
- 21 Sicurezza e accessibilità:
la ricchezza della relatività
dei punti di vista
Serena Corazza
- 25 Chi è e come si comunica
con un sordo
Francesca Lisjak
- 37 Problematiche e soluzioni per la
sicurezza quotidiana dei sordi
Ilaria Garofolo, Christina Conti
- 43 Percezione e sicurezza: il ruolo
del progetto di architettura
Stefano Zanut
- 55 La comunicazione con
persone disabili in situazioni
di soccorso: l'esperienza
dei Vigili del Fuoco
Barbara Scarso
- 69 La formazione del soccorritore
nella relazione con le persone
sorde: l'esperienza dei
Vigili del Fuoco di Padova
Paolo Muneretto
- 79 115-4-DEAF: la chiamata di
soccorso ai Vigili del Fuoco
da parte di una persona sorda
*Fabio Buttussi, Elio Carchietti,
Luca Chittaro, Marco Coppo*
- 85 SLEC: un sistema mobile
per la comunicazione tra
soccorritori e pazienti sordi
- 99 Conclusioni

Indirizzi di salute

Paolo Alessi

Delegato del Rettore per la disabilità

Porto il saluto del Magnifico Rettore a questa giornata dedicata ai problemi che le persone con disabilità uditiva si trovano a dover affrontare.

All'Università di Trieste esiste uno Sportello disabili che sta lavorando molto bene, seguendo circa 250 ragazzi e accompagnandoli lungo tutto il loro percorso di studio e nella società.

I problemi esistono, ma esistono anche le soluzioni.

Rinnovo dunque gli auguri per una proficua sessione di lavori.

Marco Vascotto

Presidente Erdisu di Trieste

Nel dare il benvenuto e formulare un indirizzo di saluto ai partecipanti all'odierno convegno non posso fare a meno di rinnovare un sincero ringraziamento agli organizzatori.

Come è ormai tradizione questa iniziativa è ospitata dall'ERDISU di Trieste, e ciò rappresenta un segnale della convinta adesione al convegno da parte dell'Ente che presiedo.

Uno degli elementi che ritengo di sottolineare per motivare tale adesione, al di là dei temi che vengono trattati e a prescindere dalle innumerevoli occasioni nelle quali ERDISU e Università di Trieste hanno collaborato e collaborano su iniziative di interesse comune, è la continuità dell'iniziativa nel corso degli anni (siamo infatti al quinto incontro dal 2008), che rappresenta, assieme alla scelta di raccogliere gli atti dei convegni in apposite pubblicazioni, uno dei pregi rispetto ad analoghe iniziative che vengono poste in essere *una tantum* da altre istituzioni.

Il secondo elemento è la indubbia competenza, in relazione ai temi trattati, degli ospiti di volta in volta invitati. Inoltre, queste

iniziative hanno il pregio di saper coniugare sia contenuti divulgativi che contenuti e aspetti tecnici di particolare interesse per i cosiddetti “addetti ai lavori”, permettendo spesso uno scambio sostanziale di punti di vista tra coloro che rivestono responsabilità di natura amministrativa e gestionale, coloro che hanno compiti e competenze correlate all’individuazione di misure di facilitazione rispetto alle necessità generate dalle disabilità, e infine coloro che hanno responsabilità tecniche nell’adozione di tali misure.

Nella giornata odierna, in particolare, verranno affrontate alcune criticità che emergono dalla gestione di una di quelle disabilità che si vedono e si sentono meno, ma non per questo meno problematica e insidiosa, proprio per la sua natura poco evidente all’occhio disattento; motivo in più per approfondirla con una giornata di studi specifici.

Concludo ringraziando nuovamente il dottor Scip, motore di queste iniziative, e il professor Alessi, il quale rappresenta i rapporti di collaborazione proficua e continuativa tra i due enti, oltre che in occasione di questi convegni, anche in relazione al Servizio di sostegno psicologico attivato dall’ERDISU e dall’Ufficio disabili dell’Università.

Rinnovo i migliori auguri di buon lavoro.

Laura Famulari

Assessore alle Politiche sociali del Comune di Trieste

Porgo i saluti dell'Amministrazione comunale. Sono particolarmente orgogliosa della collaborazione fra Enti testimoniata da questa occasione; credo che l'Amministrazione, che doverosamente sostiene questa iniziativa, abbia l'onore e l'onere di attuare quanto la scienza e la tecnica riescono a realizzare a favore del benessere dei cittadini con disabilità uditiva. È infatti l'intera collettività a trarne giovamento; ed è appunto questa la nostra missione istituzionale.

Il tema odierno ha del resto una grande importanza per tutta la collettività, e mi auguro che la comunicazione in emergenza possa essere sviluppata ad esempio anche nelle scuole cittadine, dove è alto il numero di allievi non udenti, coinvolgendo anche gli insegnanti.

Concludo formulando gli auguri di buon lavoro anche per il proseguimento di queste iniziative.

Vincenzo Zoccano

Presidente della Consulta Provinciale Disabili di Trieste

Porto il saluto e i ringraziamenti di tutta la disabilità, che ho l'onore di rappresentare.

A mio parere momenti come questo hanno una grande importanza. Il motto della disabilità è “Nulla su di noi senza di noi”, ed è proprio questo che viene messo in pratica con l’organizzazione di questi convegni. Università significa scienza e condivisione dei saperi, e la collaborazione fra Enti, tanto pubblici che privati, è fondamentale perché, si potrebbe dire con una formula, “è la rete che ci salva”, ovvero la corretta condivisione delle informazioni.

La sordità è una delle disabilità meno immediatamente identificabili, al contrario delle disabilità motorie. Forse proprio per questo le persone con sordità hanno bisogno di maggiore attenzione, anche relativamente alla comunicazione. Basta pensare a quanta importanza rivesta per una persona con sordità la possibilità di studiare e sostenere gli esami come tutti gli altri, da cui la battaglia di civiltà dell’Ente Nazionale Sordi per il riconoscimento della Lingua dei Segni, battaglia in cui il nostro Paese è all’avanguardia.

Di recente il Comune di Trieste ha riconosciuto alle persone con sordità che ne facciano richiesta la possibilità di avere un interprete di Lingua dei Segni nell'Aula Consiliare, in modo da poter assistere alle sedute del Consiglio comunale.

C'è però ancora molto lavoro da fare, come dimostrano anche i temi trattati in questi convegni. La sicurezza non è un problema dei disabili, ma è un problema di tutti. Il messaggio della Consulta è che non si debba più progettare solo per i disabili, perché dove vive bene una persona con disabilità tutti vivono meglio.

Con questo vi saluto, vi ringrazio e vi auguro un proficuo svolgimento dei lavori.

Interventi

Sicurezza e accessibilità: la ricchezza della relatività dei punti di vista

GIORGIO SCLIP

RESPONSABILE DEL SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE
DELL'UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE
E MEMBRO DEL FOCAL POINT ITALIANO DELL'AGENZIA EUROPEA
PER LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO

Buongiorno e benvenuti a questa giornata di studi “SicurezzaAccessibile” dal titolo *Comunicazione in emergenza: esperienze a confronto su tecnologie, ausili e buone prassi nella comunicazione con persone con sordità*. In apertura dei lavori di questa che si presenta come una intensa e interessante giornata appare opportuno ricostruire il percorso che attraverso gli anni ci ha portato ad essere qui oggi.

“SicurezzaAccessibile” nasce con l'obiettivo di indagare su tematiche legate alla sicurezza, cercando di metterle in relazione con le problematiche delle persone con disabilità. Questo non tanto per evidenziare le differenze nel modo di trattare il medesimo problema, quanto piuttosto per cercare di individuare e diffondere soluzioni condivise, che garantiscano con pari dignità la sicurezza a tutti.

Da un punto di vista grafico il fatto di unire le due parole, nel senso che l'ultima lettera di “sicurezza” è anche l'inizio di “accessibile”, vuole sottolineare che i due aspetti sono strettamente collegati fra di loro e che non esiste l'accessibilità senza sicurezza e viceversa. Dal un punto di vista letterale lo slogan “sicurezzaAccessibile” vuole

rappresentare il fatto che la sicurezza per essere tale deve essere accessibile a tutti, altrimenti non è sicurezza nel senso pieno del termine. Un'uscita di sicurezza non accessibile o un segnale di allarme che non viene percepito non garantiscono la sicurezza: la cronaca dimostra che oggi le persone che rimangono di fatto maggiormente coinvolte in incidenti (spesso anche domestici) sono proprio le persone disabili (nel senso ampio del termine, dai bambini agli anziani) e questo fatto rappresenta già di per se un buon motivo per doverne parlare.

Queste giornate di studio sono diventate in questi anni un percorso di ricerca, un momento di incontro e confronto e allo stesso tempo uno strumento di sensibilizzazione, di trasferimento delle conoscenze.

Nel 2008 il tema affrontato era “la sicurezza delle persone con disabilità: buone prassi tra obblighi e opportunità”. L'attenzione era incentrata in particolare sulla sicurezza delle persone con disabilità di tipo motorio, la disabilità che con maggiore evidenza dimostra il suo limite, e probabilmente grazie a questo è quella maggiormente presa in considerazione. Nel 2009 il tema affrontato era quello della disabilità visiva attraverso l'analisi degli “accorgimenti e strategie per migliorare la leggibilità e la comunicabilità ambientale”. È stato interessante scoprire come sia possibile adottare degli accorgimenti anche minimi che permettono di semplificare e migliorare il senso di orientamento di una persona con disabilità visiva nella quotidianità, e rendersi conto che in una situazione di emergenza reale in cui per esempio il fumo invade un locale può essere proprio la persona cieca a essere più a suo agio, al punto da poter essere presa addirittura come riferimento per l'evacuazione. Questa “relatività dei punti di vista”, cioè il fatto che vedere la stessa cosa da più punti di vista sia meglio che vederla da un punto di vista solo, è forse l'aspetto più bello da sottolineare di questi momenti.

Per ogni giornata è stato realizzato, grazie al contributo degli Enti sostenitori di questa iniziativa, un volume contenente gli argomenti trattati nelle diverse giornate: questi volumi sono acquistabili presso le Edizioni Università di Trieste, oltre che disponibili e scaricabili gratuitamente sul web.

Una constatazione emersa in maniera trasversale nei precedenti appuntamenti è che spesso i dettami normativi o non sono

sufficienti o, se esistono, vi sono dei seri problemi nella loro applicazione pratica. Anche se in generale si registra una accresciuta sensibilità, occorre certamente investire ancora molto sulla cultura della sicurezza e dell'accessibilità, perché la constatazione che dal progetto al collaudo di un'opera l'incisività di amministratori, tecnici, progettisti e cittadini verso queste tematiche risulta nei fatti poco concreta non può lasciare soddisfatti. Si assiste troppo spesso a nuove realizzazioni prive anche delle minime caratteristiche di accessibilità. Il concetto di accessibilità sottintende il fatto che rendere accessibili spazi e strutture pubbliche non vuol dire solamente abbattere le barriere architettoniche che impediscono l'accesso ai disabili motori, ma significa migliorare la fruibilità di tali spazi per chiunque.

Oggi siamo qui per parlare di comunicazione in situazioni di emergenza con le persone sorde: una tematica che forse ai più può apparire talmente ricercata da risultare persino poco interessante, giustificando tale affermazione con la motivazione che il problema riguarda un numero di persone limitato.

La mancanza di comunicazione è presente nella nostra quotidianità ed è fonte di gravi problemi: tra colleghi, tra un allenatore e la sua squadra, in famiglia. La storia insegna che grandi tragedie sono successe per la mancanza di comunicazione. Un esempio fra tutti è quello del Titanic, che il 14 aprile 1912 affondò non per mancanza di tecnologia o per carenze strutturali, ma proprio per mancanza di comunicazione tra chi aveva il comando e chi aveva informazioni che avrebbero potuto cambiare la storia.

Con questa premessa e consapevolezza oggi vogliamo analizzare una situazione per così dire estrema come la "comunicazione in una situazione di emergenza con persone con sordità".

Insieme alla conoscenza degli strumenti utilizzati dai professionisti del soccorso, siamo qui per capire quali sono i mezzi e gli strumenti alla portata di tutti che permettono di realizzare una comunicazione efficace con una persona sorda, per trasmettere quel minimo di informazioni che possono permettere quantomeno di gestire correttamente la prima fase di una situazione di emergenza.

L'Università di Trieste ha, nel settore della sicurezza delle persone disabili, una buona pratica consolidata, secondo la quale ogni capo

struttura è chiamato ad individuare preventivamente delle persone con compiti di affiancamento alle persone disabili in situazioni di emergenza: questo per garantire la tutela delle persone abitualmente presenti ma anche degli studenti che la frequentano.

Questa giornata rappresenta un momento formativo di aggiornamento per le persone che rivestono questo ruolo.

La speranza è che i contenuti e gli spunti di cui ora andremo a parlare risultino utili a tutti i presenti aumentando la consapevolezza che la relatività dei punti di vista è una risorsa e non un problema.

Chi è e come si comunica con un sordo

SERENA CORAZZA
SSLMIT - UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

INTRODUZIONE

In questa relazione ci soffermeremo sulla sordità e sulla sua modalità comunicativa: argomento molto antico ma poco noto, e senz'altro di grande interesse. Nonostante le informazioni sulla comunicazione dei sordi siano state poco esplorate oppure guardate con superficiale ed estemporanea curiosità, questa realtà è in continua evoluzione. La situazione è cambiata negli ultimi vent'anni: gli udenti, sollecitati da film come *Figli di un dio minore* o da libri come *Vedere voci* di Oliver Sacks, iniziano a imparare che i sordi “parlano” e comunicano con un codice linguistico visivo elaborato e ricco. Si è capito che i sordi possono acquisire un linguaggio diverso da quello acustico-vocale, un linguaggio che sfrutta la modalità visivo-gestuale, che richiede loro minore sforzo sia nella comprensione che nella produzione ed è più visibile.

Subentra anche la caratteristica dell'invisibilità, in quanto la sordità è considerata una menomazione sensoriale e non visibile rispetto ad altre invalidità.

Sarà proprio l'elemento visuale che farà da filo conduttore a questa relazione e ci permetterà di capire e ricostruire come la sordità/invisibilità e la LIS/visibilità abbiano fatto conoscere una comunità che ingegnosamente si sta facendo spazio nella società di oggi.

Alcuni spunti sono tratti dal volume *Linguaggio e Sordità. Gestì, segni e parole nello sviluppo e nell'educazione* di Maria Cristina Caselli, Simonetta Maragna e Virginia Volterra, Società Editrice Il Mulino.

CHI È IL SORDO

I sordi sono persone come tutte le altre? Come facciamo a capire che una persona è sorda? Se un sordo segna con la lingua dei segni, questo fa comprendere la sua sordità? Se si impara la lingua dei segni, significa che si è sordi? Innanzitutto è importante sottolineare la differenza tra la sordità e la lingua dei segni. Non è facile capire che una persona è sorda: egli può portare qualsiasi tipo di vestito, fare attività sportive (per esempio, il fischio dell'arbitro udito dagli udenti dal sordo è visto appena qualche istante dopo), i sordi sono persone capaci, in grado di comunicare tranquillamente fra loro, vanno a scuola come tutti, coltivano hobby, relazioni sociali e spirituali.

Proviamo a non considerare più il sordo come una persona di scarso intelletto, a causa della difficoltà nell'uso del linguaggio verbale (ovvero la lingua italiana parlata) e la povertà nell'esprire concetti, ma semplicemente come qualcuno che comunica in un modo diverso rispetto alla maggioranza. Il passaggio successivo è guardare la sordità considerando le diverse prospettive da cui essa può essere vista.

Ad esempio da una prospettiva medica: una persona affetta da sordità si reca dal dottore, il quale una volta che ha riscontrato il deficit acustico, attraverso l'audiometria, darà il suo parere medico e clinico per affrontarlo. Stabilisce se la sordità è avvenuta prima dell'apprendimento del linguaggio, oppure in fase successiva (sordo pre-linguistico oppure post-linguistico). Vi sono numerose definizioni tecniche, come ipoacusia neurosensoriale, ipoacusia bilaterale ecc. Successivamente si passa alla scelta di strumenti ausiliari: le protesi. Se la sordità si manifesta nei primi anni di vita, si intraprende un percorso "riabilitativo" sotto la guida del logopedista per il linguaggio vocale.

Questa non è l'unica prospettiva da cui considerare la sordità, c'è anche l'aspetto culturale: cerchiamo di ignorare la "mancanza di udito" e proviamo ad osservare le persone sorde attraverso le loro capacità e potenzialità, cogliendone tutti gli aspetti positivi. I sordi non sono "malati", sono semplicemente persone con mancanza uditiva, quindi non sono necessarie terapie particolari, bensì educazione e istruzione in forma più visiva possibile. Se in ambito familiare, educativo e lavorativo la lingua parlata viene resa visibile, il sordo viene stimolato e diviene consapevole della propria identità all'interno di una società eterogenea di cui fa parte. I sordi hanno anche una vita associativa all'interno della quale c'è partecipazione, ci si può incontrare, scambiare informazioni di qualsiasi genere. Qui a Trieste ad esempio ci sono dei luoghi dove i sordi si riuniscono, si incontrano per scambiare informazioni, novità. All'interno della comunità sorda si organizzano corsi, seminari, workshop per tenersi sempre al passo con i tempi, per migliorare e non per un ritorno all'analfabetismo. Spesso capita di chiedersi: come avviene la comunicazione tra sordi?

COME COMUNICA IL SORDO

Il problema di base è se la forma di comunicazione visivo-gestuale possa essere considerata una lingua, ma prima di arrivare a ciò bisogna definire il concetto di comunicazione. Generalmente si distinguono diversi elementi che concorrono a realizzare un atto comunicativo.



- l'Emittente: è la persona che avvia la comunicazione attraverso un messaggio;
- il Ricevente: accoglie il messaggio, lo decodifica, lo interpreta e lo comprende;
- il Codice: parola (parlata o scritta) o immagine impiegata per "formare" il messaggio;
- il Canale: il mezzo di propagazione fisica del codice (onde sonore, scrittura, gestualità);
- il Contesto: l'"ambiente" significativo all'interno del quale si situa l'atto comunicativo;
- il Referente: l'oggetto della comunicazione, a cui si riferisce il messaggio.

Come si è detto, il processo comunicativo ha un'intrinseca natura bidirezionale, quindi il modello va interpretato nel senso che si ha comunicazione quando gli individui coinvolti sono allo stesso tempo emittenti e riceventi di messaggi. La comunicazione interpersonale si suddivide a sua volta in tre parti:

- la comunicazione verbale: avviene attraverso l'uso del linguaggio, sia scritto che orale, che segnico, e dipende da precise regole sintattiche e grammaticali;
- la comunicazione non verbale: avviene invece senza l'uso delle parole o dei segni, ma attraverso canali diversificati, quali mimiche facciali, sguardi, gesti, posture;
- la comunicazione paraverbale: riguarda in ultima analisi la voce, ossia tono, volume e ritmo. Include anche le pause e altre espressioni sonore, come schiarirsi la voce o tamburellare.

La maggior parte delle persone è abituata ad utilizzare il canale uditivo, infatti la voce è più usata rispetto al gesto, ma certamente si può provare a conoscere o imparare ad utilizzare un altro canale comunicativo diverso da quello usato quotidianamente (ad esempio il canale visivo-gestuale).

Il gesto, la mimica facciale, lo sguardo, le posture sono invece usati per accompagnare il parlato e non sono da confondere con una lingua dei segni, come è la lingua dei segni italiana (LIS).

Il codice comunicativo è legato alla conoscenza della lingua, una persona italiana che parla italiano può ascoltare l'italiano, noi co-

nosciamo la lingua italiana per cui la comunicazione funziona. ad esempio, nel caso in cui un gruppo di inglesi parla con un italiano che non conosce l'inglese la comunicazione risulta difficoltosa. Per una corretta comunicazione, chi ascolta deve conoscere l'inglese oppure chi parla deve conoscere la lingua italiana. Verifichiamo un'altra situazione, quella in cui un sordo italiano si esprime con la lingua dei segni e il ricevente sordo conosce la lingua dei segni: in questo caso la comunicazione risulta efficace. Essa si dimostra invece "inefficace" quando un italiano udente parla e chi l'ascolta è un italiano sordo oppure viceversa, se un sordo comunica con la lingua dei segni con un italiano udente che non la conosce. Lo scambio diventa fluido quando un sordo italiano usa la lingua dei segni e chi riceve il messaggio è un udente italiano che conosce tale lingua; allo stesso modo la comunicazione funziona se un italiano udente comunica con la lingua dei segni con un sordo. Finora si è parlato della lingua italiana e della lingua dei segni italiana ma se un sordo italiano comunica con un sordo americano e non conosce la lingua dei segni americana? Avrà difficoltà di comprensione, a meno che il ricevente, il sordo americano, conosca la lingua dei segni italiana.

LA LIS È UNA LINGUA?

Ogni lingua ha i suoi simboli arbitrari, ha le sue regole grammaticali, il suo metodo di trasmissione, in effetti è tramandata all'interno della famiglia ma anche dalla comunità di anziani che trasmette il proprio vissuto, le proprie conoscenze ai giovani. In questo passaggio alcune parole subiscono mutamenti, sono soppiantate da altre, si trasformano nel tempo con il cambiare della cultura, della moda ecc.

In Italia da trent'anni sono stati fatti numerosi studi e ricerche sullo sviluppo del linguaggio di bambini sia udenti, sia sordi presso l'Istituto di Psicologia del Consiglio Nazionale delle Ricerche, (ora Istituto di Scienze e Tecnologie della Cognizione, ISTC) trasferitosi in via Nomentana, nell'edificio che ha ospitato anche un Istituto Statale per sordi collegato alla prima scuola per sordi fondata a Roma nel 1784. Sono stati pubblicati numerosi articoli su riviste, svariati libri sulla LIS.

Come l'italiano anche la LIS ha le sue regole, che devono essere seguite, se si vuole usarla correttamente, come del resto ogni altra lingua. Ad esempio un gioco che stimola la conoscenza dell'italiano è lo scarabeo che consente di creare con delle lettere un altissimo numero di parole. Mentre nella LIS abbiamo come caratteristiche principali i seguenti parametri formazionali, considerati come fonemi o cheremi:

- luogo: luogo dove si esegue il movimento delle configurazioni;
- configurazione: forma della mano;
- orientamento: orientamento della mano;
- movimento: il tipo di movimento quando la mano si muove.

Vediamo l'esempio del segno MAMMA e dei suoi cheremi.



(luogo) (configurazione) (orientamento) (movimento)

È grazie all'ISTC e alle ricerche condotte dal gruppo della dottoressa V. Volterra che è stato possibile condurre uno studio linguistico sulla LIS che in buona parte è stato pubblicato nel libro *La lingua dei Segni Italiana* del 1987 (ristampa 2004). Questo studio rivela la possibilità di analizzare la lingua dei segni a diversi livelli come ad esempio quello fonologico, seguendo una tecnica già usata nell'esame della lingua vocale. Nella lingua italiana i fonemi "b" e "p" ad esempio sono distinti, infatti esiste una coppia di parole, bollo e pollo, che si distinguono solo per la differenza tra questi fonemi (coppia minima). Nella LIS con il principio della coppia minima abbiamo distinto diversi parametri; mostreremo un esempio di coppia minima per ogni parametro.

- Luogo. Anche in questo caso ogni cambiamento di posizione rappresenta un cambiamento di significato e come esempio di coppia minima abbiamo questi segni:



MEMORIA



UOMO

- Configurazione. Ogni forma della mano esprime un proprio significato e come esempio di coppia minima abbiamo questi segni:



CAMBIARE



BICICLETTA

- Movimento. Ogni tipo di movimento fornisce un significato caratteristico come ad esempio:



CAPIRE



PENSARE

- Orientamento. Abbiamo la coppia minima:



ROMA



ITALIANO

Una curiosità: il segno ROMA si usa in quasi tutta Italia, ma a Trieste significa “malato”, mentre in ASL (American Sign Language) significa “nome”, e in Spagna significa “cioccolato”. Per quanto riguarda l’analisi a livello morfologico l’espressione facciale come componente non manuale è indispensabile nella produzione della LIS. Per esempio si differenziano nel movimento dei segni:



INCONTRARE INCONTRARE IMPROVVISAMENTE

ma non si ottiene la stessa informazione senza l’intervento di una corretta espressione facciale. Un minimo spostamento delle sopracciglia modifica la stessa frase in diversi contesti, come negli esempi seguenti:



TU? CINEMA? ANDARE?



(forma interrogativa)



TU! CINEMA! ANDARE!



(forma comando)



IO CINEMA ANDARE, NO



(forma negativa)

Tra i diversi lavori pubblicati dall'ISTC, vorrei ricordare quello curato da Elena Pizzuto sugli aspetti morfosintattici, in particolare sulle classi di nomi e di verbi. All'interno delle classi dei nomi e dei verbi, alcuni segni apparentemente uguali si differenziano nel tipo di movimento:



Esempio: FORBICI TAGLIARE CON FORBICI

Si noti che il movimento fra il primo e il secondo segno costituisce la differenza fra il nome e il verbo. Un esempio simile in italiano è sci – sciare. Esiste una relazione fra queste due classi sia dal punto di vista funzionale che sotto l'aspetto morfologico. Oltre a questi esempi particolari, nella LIS ci sono vari tipi di classi nomi e verbi. Si possono trovare ulteriori approfondimenti nel libro *Linguaggio e Sordità* sopra menzionato.

COMPRESIONE DI LINGUE DEI SEGNI DIVERSE: NON È UNIVERSALE

Come ho già detto ciascuna lingua è legata alla cultura delle persone che la usano. Eppure esistono ancora sulla Lingua dei Segni alcuni pregiudizi, ad esempio che possa esprimere solo concetti concreti, che sia facilmente comprensibile a tutti, che sia universale. In realtà esistono tante lingue quante sono le comunità dei sordi che le usano. Ciascuna comunità crea, sviluppa una sua lingua. Perciò esiste una lingua dei segni britannica, danese, svedese, francese, americana, ecc. Possono esistere somiglianze tra le lingue dei segni dovute a motivi storici o di vicinanza geografica, così come possono esistere importanti differenze dovute alla scarsità di contatti tra sordi o all'esclusivo utilizzo della lingua in ambienti ristretti. Le differenze che sono immediatamente evidenti riguardano soprattutto il lessico, ma sono state scoperte anche impor-

tanti differenze a livello dei parametri formazionali come anche a livello grammaticale e sintattico. Ad esempio in Italia la LIS usata a Trieste è diversa da quella usata a Roma, non solo perché utilizza segni diversi per riferirsi agli stessi oggetti o eventi, ma anche perché alcuni parametri formazionali di base sono diversi. Malgrado ciò, sembra che i sordi di nazionalità e provenienza completamente diversa, quando si incontrano, riescano a comprendersi attraverso la LIS molto meglio di quanto lo facciano due persone udenti attraverso la lingua vocale. Una possibile spiegazione è che in questi casi ciascun segnante ricorra a qualche forma di pantomima rinunciando a molti dei segni che usa abitualmente e cercando di sfruttare il più possibile l'iconicità presente in ciascuna Lingua dei Segni. Rimane quindi aperto il problema di quanto una lingua dei segni "straniera" sia effettivamente intellegibile.

Abbiamo descritto solo una piccola parte della LIS, sufficiente però a mostrare che essa ha le proprie regole linguistiche sia a livello sintattico che lessicale. Inoltre questa lingua usa il canale visivo-gestuale, che è diverso da quello acustico-vocale. Questa diversità non significa che la LIS non utilizzi l'articolazione della bocca, anzi, essa necessita molto di questo supporto soprattutto a livello lessicale. D'altra parte, come abbiamo cercato di mostrare, la LIS è anche profondamente diversa dalla comunicazione gestuale usata dagli udenti anche se viene utilizzato lo stesso canale di produzione e ricezione. Tutto ciò è all'origine di vari equivoci riguardo alla comunicazione visivo-gestuale usata dai sordi e la confusione ci sembra si possa attribuire a diversi motivi.

I canali di produzione e di ricezione della LIS e dell'italiano sono diversi e fanno pensare alla possibilità di sovrapporli. Il tipo di gestualità permetterebbe di utilizzare la LIS in accompagnamento al linguaggio verbale, come avviene ad esempio nella comunicazione gestuale usata dagli udenti. Invece la LIS anche se usa il canale visivo-gestuale non accetta la sovrapposizione dell'altro canale per il semplice motivo che è una lingua dotata di una propria struttura da rispettare come quella delle altre lingue.

LIS significa Lingua dei Segni Italiana, anche se vi sono diverse varianti della lingua in Italia. La comunicazione non è complicata, perché si usa la labiolettura, che è diventato un mezzo indispensabile

per evitare gli equivoci creati da queste varianti. Abbiamo mostrato in precedenza un esempio di variante lessicale: a Trieste il segno che significa MALATO viene usato a Roma per indicare la città di ROMA. Tradurre letteralmente ogni segno in parole italiane significherebbe avere un testo senza senso per la lingua italiana. Per esempio “metti le mani in tasca” per i sordi triestini significa smettere di parlare, mentre per gli udenti significa “non mettermi le mani addosso”.

CONCLUSIONE

I benefici di una maggiore conoscenza della LIS potrebbero essere:

- per i bambini sordi: una maggior espressione e creazione, una maggiore comprensione dell’italiano o di altre lingue, una maggior comunicazione con i genitori e altri bambini;
- per gli adulti sordi: una maggior educazione e informazione nella scuola, un maggior accesso e intervento nella società, un maggior “divertimento” nello studio della LIS;
- per i genitori e le famiglie: maggior conoscenza del mondo del silenzio;
- per gli operatori tecnici: maggior professionalità e flessibilità nell’educazione;
- per gli interpreti: maggior qualità del servizio;
- per i ricercatori sordi e udenti: maggior produzione nella ricerca;
- per i curiosi: maggiore diffusione nel mondo del rumore.

A questo punto si può sostenere che potrebbe giovare a molti conoscere questa lingua, oltre che la sordità, utile anche per affrontare il tema della sicurezza della persona sorda sia nella vita quotidiana che nell’integrazione con un occhio particolare al senso della sua invisibilità.

BIBLIOGRAFIA

- Boschin L. e Corazza S. (a cura di) (1985) *Materiale di Lavoro - Corso di Lingua Italiana dei Segni - Anno Accademico 1985-1986*. Trieste, E.N.S. Sezione Provinciale di Trieste e I.R.Fo.P. Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia.
- Caselli M. C., Volterra V., Maragna S., Rampelli L. (1994), *Linguaggio e sordità*, Firenze, La Nuova Italia.
- Caselli M. C., Maragna S., Volterra V. (2006), *Linguaggio e sordità. Gestì, segni e parole nello sviluppo e nell'educazione*. Bologna, Il Mulino
- Corazza S. e Volterra V. (1988) *La comprensione di Lingue dei Segni "Straniere"*. In T. De Mauro, S. Gensini e M.E. Piemontese (a cura di), *Dalla parte del ricevente: percezione, comprensione, interpretazione*. Roma, Bulzoni (pp.73-82).
- Corazza S. (1990) *The morphology of classifier handshapes in Italian Sign Language (LIS)*. In C. Lucas (ed), *Sign Language Research: Theoretical Issues*. Washington, DC, Gallaudet University Press (pp.71-82).
- Corazza S. (1990) *La competenza linguistica dei sordi nella Lingua dei Segni LIS: la Lingua Italiana dei Segni*. In A. Profico (a cura di), *Linguaggio Orale e Segnico nell'Educazione del Sordo - Atti del XXXV Convegno Nazionale AIES*. Bologna, Scuola Prof. Tipografia. Sord. (pp.63-69).
- Corazza, S. (1996) *La Sezione ENS di Trieste*. In Zuccalà A. (a cura di), *Cultura del gesto cultura della parola. Viaggio antropologico nel mondo dei sordi, Atti del Convegno, 15-16 aprile 1996, C.A.T.T.I.D. Università di Roma "La Sapienza"*. Roma, Meltemi Service Ed. (pp. 107-122)
- Franchi M.L. (2004) *Componenti non manuali*. In V. Volterra (a cura di), *La lingua dei segni italiana - La comunicazione visivo-gestuale dei sordi*. Bologna, Il Mulino. (pp. 159 - 178)
- Pizzuto E. (2004) *Aspetti morfo-sintattici*. In V. Volterra (a cura di), *La lingua dei segni italiana - La comunicazione visivo-gestuale dei sordi*. Bologna, Il Mulino. (pp. 179 - 210)
- Volterra V. (2004). (a cura di) *La lingua dei segni italiana - La comunicazione visivo-gestuale dei sordi*. Bologna, Il Mulino.

Problematiche e soluzioni per la sicurezza quotidiana dei sordi

FRANCESCA LISJAK

PRESIDENTE SEZIONE PROVINCIALE
ENS (ENTE NA+ZIONALE SORDI) TRIESTE

La persona sorda, come ricordato dalla dottoressa Corazza, è una persona alla quale manca un senso, ma che ha saputo potenziare gli altri. Le persone guardandoci non riescono a capire che siamo sordi, perché ci presentiamo come gli altri, belli o brutti, alti o bassi ecc. Siamo sordi, ma la nostra disabilità è invisibile.

Fatta questa premessa, vorrei parlare di alcuni problemi legati alla sicurezza nelle abitazioni, nei posti di lavoro, a scuola ecc., spesso trascurati. Cercherò di vagliare come si potrebbe ovviare a questi problemi grazie a piccoli o grandi accorgimenti e ausili. Si dirà che le leggi ci sono e non dovrebbero esserci problemi, ma non è così.

IL BAMBINO SORDO A SCUOLA

In nessuna scuola o quasi esiste un segnale luminoso che comunichi l'intervallo. Ciò potrà sembrare banale ma la persona sorda non riesce a percepire alcuni suoni nemmeno con protesi o con IC. Un altro problema è la mancanza di segnali luminosi in caso di incen-

dio, terremoto ecc. Se i bambini non avessero il supporto degli insegnanti rimarrebbero al loro posto in caso di pericolo.

A casa, poi, finché sono piccoli sono aiutati dai genitori, che li avvisano che qualcuno ha suonato al campanello o che il vicino ha bussato alla porta; se poi sono intenti a leggere un libro, scrivere al computer, guardare la televisione, possono estraniarsi, e anche urlando loro in un orecchio non si spostano.

Con le nuove tecnologie, gli apparecchi acustici sempre più sofisticati e gli IC molti dei problemi esistenti si possono risolvere; ad esempio con l'aiuto supplementare degli FM (ausilio che permette di sentire direttamente la voce di chi parla, tagliando del tutto o solo in parte i rumori che possono disturbare l'ascolto) la ricezione della voce è più chiara.

Esistono alcuni ausili, che permettono al bambino e all'adulto di seguire programmi televisivi grazie ai sottotitoli, ed esistono dei software che permettono di tradurre in scrittura un discorso, senza l'ausilio dell'interprete o di un tecnico, anche a scuola.

OSTACOLI ALL'INTERNO DEGLI EDIFICI

Il primo ostacolo che si può trovare in un palazzo pubblico o privato è l'ascensore: se questo per un motivo qualsiasi si blocca, è necessario avvisare l'assistenza, e anche un sordo può farlo.

Il problema è sentire le istruzioni che vengono comunicate. Come si potrebbe superare questo ostacolo? Basterebbe installare un videocitofono, in modo che il sordo possa vedere chi gli parla e attuare la lettura labiale.

Se qualcuno suona alla porta, il sordo non apre, non per scortesia ma perché non ha sentito. Come si può ovviare a ciò? La pulsantiera esterna all'abitazione deve essere dotata di videocitofono, collegato al citofono all'interno dell'appartamento. Ciò è utile per il sordo, ma anche per gli altri condomini, che possono vedere chi suona ed evitare spiacevoli sorprese.

L'impianto elettrico dovrebbe avere dei dispositivi luminosi che si accendono quando qualcuno suona; sarebbe consigliabile sistemarli in tutte le stanze e anche nei servizi. Lo stesso vale anche per il telefono (è importante che la fonte luminosa sia di colore diverso); uno

degli ausili più comuni per comunicare al telefono è il DTS (dispositivo telefonico per i sordi), che permette di comunicare attraverso la scrittura con amici, parenti ed enti pubblici o privati, purché questi siano dotati dell'identico strumento. È inoltre possibile inviare degli SOS parlati in casi di emergenza, a condizione il messaggio sia stato preimpostato con le proprie generalità.

Esistono oggi fax e cellulari che grazie alla videochiamata permettono all'utente di vedere il suo interlocutore, e si può comunicare anche attraverso chat o tramite la webcam del computer.

Importante per le persone anziane o che vivono da sole, in caso di necessità, è l'uso del televita, ausilio che grazie ad alcuni accorgimenti può essere usato anche dalle persone sorde.

Altri ausili che permettono al sordo di vivere da solo ed essere autonomo sono la sveglia vibrante/luminosa e l'orologio da polso vibrante che gli permette di ricordarsi appuntamenti e scadenze. Per i genitori sordi con figli piccoli esiste il *baby sensor*, che permette di sentire attraverso un segnale luminoso se il figlio si è svegliato o se piange nella sua stanzetta. La televisione sottotitolata permette di seguire i programmi di cultura, svago, informazione; esistono oggi degli ausili che permettono una migliore sottotitolatura, correggendo quella del programma o aggiungendola dove non c'è (purtroppo a tutt'oggi sono pochi i programmi di interesse sia culturale che politico con una buona sottotitolatura).

SUL POSTO DI LAVORO

Molte sono ancora le fabbriche, gli uffici, gli enti privi di accorgimenti di sicurezza per i sordi, come i segnali luminosi in caso di emergenza; ad es. in caso di guasto di un macchinario esiste un segnale sonoro, ma manca un segnale luminoso. Come si potrebbe trasmettere il messaggio in tempo reale anche al lavoratore sordo?

Le ditte e gli enti dovrebbero rispettare le leggi sulla sicurezza, usando sia i segnali sonori che luminosi (luci che si accendono in caso di incendio o di altro pericolo imminente).

In America alcuni uffici o hotel si sono muniti di cartelline con una spia luminosa, consegnate al cliente o dipendente sordo: la direzione può così trasmettere un allarme a chi l'ha in dotazione.

Infine vorrei aggiungere che solitamente si trascura il fatto che i sordi che usano protesi o IC sono soggetti a disturbi per il rumore molto forte in alcuni luoghi di lavoro. Sarebbe quindi necessario che alcuni ambienti fossero insonorizzati.

NEL VIVERE QUOTIDIANO

Ricordo ancora alcune cose che per noi sono importanti, ma che possono essere utili a tutte le persone.

Mentre si è in automobile suona la sirena di un'ambulanza, ddi un mezzo di soccorso o della polizia: i sordi non sentono, ma vedono soltanto l'arrivo del mezzo attraverso gli specchietti. Come si può evitare il conseguente rischio per la sicurezza? Sarebbe sufficiente installare all'interno dell'autovettura un dispositivo luminoso che avvisi del sopraggiungere dei mezzi.

Alla stazione, in attesa di un treno, si vedono persone che si spostano e noi sordi ci chiediamo cosa stia succedendo. Ad esempio il treno parte da un altro binario o è stato soppresso: come si può ovviare a questa difficoltà di comunicazione?

Attraverso il display le tabelle orario/informazioni che si trovano sulle pensiline dovrebbero informare di cambiamenti di orario o binario o soppressione convogli, conformemente a quanto viene comunicato dagli altoparlanti o sul tabellone nell'atrio della stazione.

All'ufficio postale, a uno sportello in ospedale o in banca, il vetro che ci separa dall'operatore, anche se necessario per la sicurezza di chi lavora, per noi è un ostacolo. Per superarlo sarebbe sufficiente avere uno schermo che permetta una buona visione della persona che sta parlando.

Molto è stato fatto, in tema di sicurezza, ma molto è ancora da fare; diversi problemi potrebbero essere risolti rispettando le leggi vigenti, o semplicemente agendo con buon senso, per suggerire alle persone normodotate che si dovrebbe fare tutto il possibile affinché le persone con problemi sensoriali, fisici o psichici godano del diritto di vivere in sicurezza, autonomia e tranquillità, e nel tempo libero possano ad esempio visitare mostre, andare al cinema o a teatro.

Noi possiamo andare all'opera o a vedere un musical perché abbiamo la possibilità di leggere il dialogo sul display, adottato in molti

teatri. Esiste poi un segnale per tutti gli spettatori: le luci si abbassano per segnalare l'inizio dello spettacolo. Questo sistema non è una trovata recente, ma viene usato da molti anni.

Al cinema la situazione è meno semplice, perché i sottotitoli non sono di uso comune, perciò dobbiamo conoscere la trama del film o limitarci a guardare le immagini ricostruendo la vicenda dall'espressione degli attori. Le visite ai musei o a mostre di pittura hanno solo l'inconveniente che, purtroppo, le guide non sono affiancate da un'interprete che traduce ciò che viene detto.

Quando parlate con un sordo ricordate di guardarlo sempre in viso, di non nascondere la bocca, di comunicare direttamente con lui. L'unica differenza tra noi e voi è che voi sentite con gli orecchi, noi invece sentiamo con gli occhi.

Percezione e Sicurezza: il ruolo del Progetto di Architettura*

ILARIA GAROFOLO

FACOLTÀ DI ARCHITETTURA, UNIVERSITÀ DI TRIESTE

CHRISTINA CONTI

FACOLTÀ DI INGEGNERIA, UNIVERSITÀ DI UDINE

Quanto segue vuole essere una breve riflessione sul ruolo che può avere l'azione-progetto nel perseguimento dell'obiettivo "qualità della vita", legato alla fruizione di beni, spazi e servizi, quanto più possibile in autonomia, e comunque nel rispetto delle esigenze primarie delle persone in termini di sicurezza e benessere. La lingua dei segni ci può insegnare qualcosa: come attraverso dei gesti simbolici – ovvero semplicemente impiegando dei simboli espressi attraverso dei gesti – è possibile trasmettere un messaggio e rendere tutti partecipi degli eventi che ci circondano, dei fatti della vita quotidiana così come delle emozioni. Chi infatti meglio di coloro che comunicano attraverso segni può far capire l'immediatezza e la completezza di

* Il contributo qui presentato è frutto di un lavoro più ampio che si inquadra in una serie di azioni congiunte (studi e ricerche, supportate da attività didattiche mirate) che le Università di Trieste e Udine (con referenti Iliaria Garofolo e Christina Conti), stanno conducendo sul tema della progettazione inclusiva, in collaborazione con altre sedi universitarie (Firenze, Brescia, Venezia), con Enti e Associazioni regionali (CRIBA, ASS5 Bassa Friulana) e con il supporto della Consulta Regionale Disabili.

un'informazione trasmessa attraverso una forma sintetica e universale quale un codice simbolico può rappresentare?

Per cercare di capire l'importanza che un buon progetto può rivestire nel miglioramento della vita di tutti noi, si può iniziare soffermandosi sulle tre parole chiave contenute nel titolo dell'intervento, partendo da "ARCHITETTURA".

Con il termine "architettura" si caratterizza, tra le altre cose, la descrizione di tutto ciò che ci circonda inteso come forma fisica. Architettura dunque non è solo un termine tecnico riservato ai progetti di edifici e infrastrutture di alta qualità artistica e spaziale, ma una vera e propria definizione del contesto che ci circonda quando questo è compreso nella sua struttura fisica, percepito visivamente come forma fisica e interpretato come espressione fisica

Sistemi complessi come una comunità, o una città, possono essere analizzati e descritti sulla base di differenti paradigmi: come sistema economico, come sistema sociale, come sistema di scambio di informazioni o come *pattern* che crea, ordina e distribuisce traffici. Una delle funzioni specifiche dell'architettura è proprio il supporto alla lettura della città e dei suoi spazi di vita (chiusi o aperti) come forma fisica.

Oltre a soddisfare le esigenze per una buona qualità del costruito e l'assenza di difetti degli edifici, recentemente sono stati messi a fuoco altri due importanti aspetti che una buona architettura dovrebbe enfatizzare (si potrebbe dire "che la *mission* di una buona architettura dovrebbe perseguire"): il rispetto dell'ambiente e la progettazione per tutti (*Universal Design*, con il termine anglosassone ormai largamente in uso).

Le considerazioni ambientali hanno più precisamente a che fare con la pianificazione, l'uso responsabile e appropriato delle risorse naturali nella costruzione, la scelta dei materiali, la limitazione dell'uso delle energie non rinnovabili nel processo di costruzione, gestione e dismissione dei beni, il rispetto delle condizioni naturali e culturali del contesto dove si costruisce. Altrettanto rilevanti sono poi le questioni delle valutazioni ambientali da condurre nella scelta di operare la conservazione, il riuso del patrimonio edilizio o piuttosto nuove realizzazioni. Tutte questioni, quelle appena espo-

ste, proprie di una architettura “sostenibile” così come intesa oggi nella sua ampia accezione.

Ma se si considera, della sostenibilità, oltre alla dimensione “ambientale” anche quella “sociale”, allora non si può non considerare la necessità che gli edifici (in particolare tutte le nuove realizzazioni), gli spazi aperti e le infrastrutture pubbliche debbano essere progettati in modo tale che le loro soluzioni basilari (formali, tecnologiche) possano permetterne l’uso ad una vasta categoria di utenti, la più ampia possibile, ovvero a “tutti”, offrendo a tutti il maggior numero possibile di pari opportunità. In questo modo l’uguaglianza e i diritti di tutti i potenziali utenti diventano elemento centrale del progetto.

Su questo tema si può fare una prima riflessione.

Il processo di sviluppo sociale iniziato nella seconda metà del secolo scorso intorno alle questioni inerenti alla qualità del vivere quotidiano, che ha posto al centro dell’attenzione le esigenze delle persone, ha comportato una lenta presa di coscienza dei diritti di uguaglianza di tutti, persone abili e non abili, soggette alla naturale evoluzione fisiologica, individui singoli che vivono contesti e relazioni diverse.

Recentemente, la filosofa politica Martha Nussbaum, chiedendosi quali siano le nuove frontiere della giustizia, individuava la “disabilità” – accanto alla “nazionalità” e all’“appartenenza di specie” – tra le sfide più forti che la nostra società democratica dovrà affrontare. La disabilità rappresenta infatti ancora una grande frontiera “interna” agli stati, essendo l’inclusione delle persone con menomazioni come cittadini con uguali diritti un traguardo ancora molto lontano. Una questione davvero fondamentale, quella dell’inclusione, cui solo da poco tempo si è prestata sufficiente attenzione, almeno sul piano internazionale: sono da ricordare in particolar modo le “Pari opportunità per le persone con disabilità: un piano europeo” (2004-2010) e la “Convenzione Onu sulla disabilità” (2008). Se si scende però sul piano nazionale e locale, al di là di generiche promesse, molto resta ancora da fare, come documentano le quotidiane notizie di cronaca sui disagi e le difficoltà spesso insormontabili provocati dai diversi *handicap* sui luoghi di lavoro e nella vita quotidiana.

L'obiettivo, dunque, di qualsiasi azione che si possa considerare socialmente sostenibile è mettere ogni persona nella condizione di esercitare l'intera gamma delle sue capacità, nella consapevolezza della comune vulnerabilità: nessuno è mai del tutto autosufficiente e l'indipendenza di cui godiamo è sempre temporanea e parziale.

Questo percorso di sviluppo ha modificato anche il quadro di riferimento d'uso dell'innovazione tecnologica declinata nelle questioni attinenti l'architettura, con conseguente messa a punto di un apparato manualistico inerente all'antropometria e all'ergonomia, di un corpo normativo che, seppur non sempre esaustivo e spesso incongruente, offre nell'insieme i riferimenti funzionali sufficienti per la realizzazione delle opere, con la sperimentazione di nuovi materiali, prodotti e soluzioni tecniche per il superamento delle cosiddette "barriere architettoniche", sia fisiche che sensoriali. Da dove derivano le barriere sensoriali?

PERCEZIONE

La percezione è un processo conoscitivo complesso e dinamico che comprende, unificandole, una molteplicità di sensazioni (intese come fatti o dati elementari della coscienza sensibile) e le riferisce a un oggetto distinto da colui che percepisce e dagli altri oggetti; è basato su due fasi distinte, la percezione sensoriale e l'interpretazione. Il "segnale" dunque deve essere prima riconosciuto (quindi deve avere una "struttura" in grado di ricadere nei campi sensoriali specifici per ciascun senso), poi essere interpretato (quindi deve essere discriminabile e identificabile univocamente).

Il riconoscimento, e quindi l'interpretazione degli stimoli, è funzione anzitutto della capacità dell'uomo di integrare i diversi *input*: nel nostro cervello i sistemi sensoriali sono direttamente e reciprocamente connessi tra loro, determinando così una percezione integrata degli stimoli sulla base dell'ottimale funzionalità dei sensi ricettori e dell'assenza di conflitto tra essi.

A tal proposito è significativa l'esperienza condotta nel 1976 da Harry McGurk e da John MacDonald, i quali pubblicarono un articolo dal titolo *Hearing Lips and Seeing Voices (Ascoltare le labbra e vedere le voci)*, che divenne una pietra miliare nel campo degli studi

sull'integrazione sensoriale. Esso dimostrò sostanzialmente che il riconoscimento del parlato avveniva per mezzo dell'integrazione degli *input* visivi con quelli acustici, ma che in caso di conflitto fra i due, i primi si comportavano come dominanti o si fondevano con l'elemento acustico per determinare una percezione del tutto illusoria. L'illusione fu chiamata appunto Effetto McGurk.

Anche la "ecolocazione" – la capacità cioè di avvertire la presenza degli oggetti dal modo in cui essi riflettono i suoni, o gli impercettibili cambiamenti delle correnti d'aria che raggiungono il viso – è una forma di riconoscimento dei segnali che dipende dalla funzionalità umana, in particolare dalla neuroplasticità, ovvero la capacità del cervello di creare nuovi percorsi per apprendere, adattarsi e svilupparsi.

Venendo a quei fattori della percezione che hanno stretta attinenza con il "progettare e costruire" ambienti di vita, bisogna sottolineare come l'ambiente (ovvero le sue qualità fisiche) ha una sua responsabilità sulla capacità dell'uomo di conoscere, comprendere e interpretare l'intorno, su cui incide attraverso la dotazione di un'attitudine a fornire segnali significativi e comprensibili. Ovvero attraverso una sua capacità di "comunicare": quando la comunicazione è confusa, erronea, ridondante o carente, i segnali potrebbero non essere recepiti correttamente o generare incomprensione.

I conflitti percettivi possono essere generati da una difficoltà di ricezione dei segnali ambientali – e allora si parla di barriera sensoriale – o da una difficoltà di interpretazione – e allora si parla di barriera cognitiva. In ogni caso parliamo di barriere percettive. Queste, alla pari di quelle fisiche, possono essere superate, anche attraverso un idoneo incremento delle informazioni che il sistema ambientale può fornire, contribuendo così al superamento delle potenziali condizioni di disagio o conflitto che investono il suo fruitore.

Le informazioni sensoriali trasmesse e recepite dall'ambiente, insieme alle informazioni memorizzate, cioè quelle possedute dalle persone e derivate da una qualche memoria o conoscenza dell'ambiente in cui si trovano, e alle informazioni dedotte, ovvero che scaturiscono da una qualsiasi combinazione delle altre due categorie,

costituiscono il materiale con cui le persone che usano e vivono un ambiente costruiscono le “mappe mentali” che determinano la comprensione e la personale rappresentazione di quell’ambiente.

A livello progettuale si può intervenire sulle classi delle informazioni, per generare un sistema plurisensoriale di forme di comunicazione ambientale tra loro complementari, laddove la “comunicatività” dell’ambiente diviene un suo requisito fondamentale per la sua piena accessibilità e fruibilità in sicurezza.

A quale “sicurezza” ci riferiamo, in questo contesto?

SICUREZZA

Alla cosiddetta “sicurezza in uso”, certamente un nodo critico nel progetto di architettura, in rapporto alla fruizione degli spazi (termine questo che sottende il concetto di piena e sicura accessibilità degli ambienti stessi). Il requisito della sicurezza è infatti strettamente correlato alle tematiche dell’accessibilità.

In architettura il concetto di “sicurezza” (parola dalla plurivalente etimologia che indica sia il “prendersi cura di se” sia “agire senza preoccupazione, affanno”) è stato declinato fundamentalmente in tre grandi ambiti (sicurezza strutturale, al fuoco e in uso) di cui l’ultimo (la sicurezza in uso per l’appunto) è di considerazione relativamente recente e indica tutto quello che ha a che fare con la sfera delle azioni che si compiono nello spazio architettonico, compresi gli incidenti che in questo si possono verificare.

Per lungo tempo la “sicurezza in uso” è stata riferita soprattutto all’ambito legato agli infortuni domestici, di fatto riducendo il campo di azione all’ambito della residenza e allo stesso tempo allargandolo con tutta una serie di questioni che ben poco hanno a che fare con l’architettura (gli incidenti domestici da avvelenamento non sono certamente imputabili a scelte progettuali). Questa particolare accezione di sicurezza in uso, dunque, ha per molto tempo limitato la presa di coscienza del fatto che una buona progettazione ha una forte potenzialità ai fini della PREVENZIONE degli incidenti che accadono in un contesto “costruito”, nonché ai fini della salvaguardia dell’incolumità delle persone nelle condizioni di emergenza che si possono verificare in tale contesto.

Il progetto infatti considera l'interazione di tre variabili che potenzialmente possono generare incidenti (e quindi non garantire la sicurezza d'uso) quando entrano in gioco contemporaneamente: lo spazio architettonico – con le sue dimensioni, forme, soluzioni costruttive –, gli oggetti di arredo – con le loro dimensioni, forme, soluzioni costruttive – e l'uomo – con la sua funzionalità e con il suo modo di rapportarsi allo spazio e agli arredi in funzione delle destinazioni d'uso e in rapporto alle attività con questa compatibili e ammissibili.

Il progetto, per molti, è ancora un atto creativo dal quale devono essere allontanate tutte le azioni che lo riportano alla “funzionalità” – cioè, anche, al rispetto delle norme. Così propriamente non è, e sebbene con il termine progetto si possa individuare un atto conoscitivo sperimentale per il quale è difficile definire una univoca metodologia di approccio, tuttavia è indubbio che, essendo quest'atto finalizzato a definire (dimensionalmente, morfologicamente e dal punto di vista prestazionale) “spazi di vita” fruibili nel rispetto delle esigenze di accessibilità e sicurezza, necessariamente deve confrontarsi con un apparato normativo che di queste esigenze si fa garante. Anche se spesso la “accessibilità” o la “sicurezza” legali non garantiscono la qualità globale degli spazi stessi né tantomeno il rispetto necessario delle norme è condizione sufficiente per “accessibilità” e “sicurezza” reali.

Un fattore problematico, ma fortemente vincolante, è rappresentato dall'abbondanza e dalla frammentarietà di un corpo normativo non coordinato tra le varie questioni che investono la progettazione degli spazi abitati, basato sul perseguimento della prestazione più che dello spazio in senso globale, su quella di sue singole componenti.

La rigida strutturazione a cascata delle regole, degli strumenti di controllo, di verifica delle prestazioni (semplici da perseguire se prese ciascuna per sé), le stesse logiche applicative fisse hanno spesso ostacolato il processo progettuale, a volte anche in maniera molto onerosa, senza per questo garantire in modo lineare la qualità architettonica se non anche la piena fruibilità dello spazio risultante – garantita magari quantitativamente ma non necessariamente, di conseguenza, qualitativamente.

RUOLO DEL PROGETTO

Una delle questioni su cui recentemente si è dibattuto è quanto la focalizzazione dell'attenzione progettuale sulla prestazione tecnica (che pur nasce dalla considerazione dell'esigenza) e la parcelizzazione del processo edilizio – a partire dalla fase progettuale – abbiano contribuito fortemente all'allontanamento del progettista dall'utente finale e allo scollamento tra persone e luoghi (ovvero tra utenti e spazi).

In un contesto di norme e riferimenti apparentemente evoluto, continuiamo a vivere e lavorare in ambienti pieni di ostacoli fisici e percettivi, e ad usarli solo limitatamente rispetto alle loro potenzialità; ciò accade perché la “cultura dell'inclusione” non è ancora riuscita a modificare sostanzialmente i processi di programmazione, di progettazione e di gestione.

Ad esempio nel processo di progettazione edilizia l'accessibilità è ancora intesa come una problema di applicazione dei minimi imposti dalla normativa obbligatoria e non sempre viene considerata come un'occasione diversa e completa di pensare le forme degli spazi per “tutti” gli utenti. Nel caso specifico della progettazione architettonica sarebbe sufficiente che gli assunti dell'accessibilità fossero presi in considerazione dai progettisti come requisiti base del progetto e non come parametri per una verifica a posteriori; è prassi infatti che l'accessibilità delle opere venga verificata dal progettista in fase avanzata adottando le indicazioni come vincoli e non come elementi della composizione.

Questo atteggiamento porta a risolvere il superamento delle barriere (fisiche e sensoriali) con attenzione solo a particolari categorie di disabilità e adottando una sequenza di dispositivi tecnologici, riconoscibili e a volte tra loro incongruenti, che alterano la qualità formale complessiva dell'intervento.

È necessario, dunque, riportare al centro dell'attenzione del progetto le esigenze delle persone, ovvero le persone con le loro esigenze, e vederle come fruitori, considerare come fruitori tutti gli individui per i quali il progetto dovrebbe rappresentare, in quanto disciplina di *problem solving*, il mezzo per migliorare la qualità della vita, valorizzando le loro specificità in un'ottica inclusiva e non esclusiva.

La questione può essere posta anche nei termini della necessità di adottare un diverso approccio progettuale, PRE-DISPOSITIVO, dunque, piuttosto che PRE-SCRITTIVO, e comunque sempre prestazionale nell'ottica del raggiungimento della piena fruibilità, che sottintende l'accessibilità e la sicurezza.

Cambiare radicalmente approccio significa riflettere, ridefinire, condividere a vari livelli e sensibilizzare gli "addetti ai lavori" – progettisti, ma anche tecnici amministrativi – su alcuni concetti chiave quali ad esempio quelli di "esigenza" come fattore variabile nel tempo – che richiama alla necessità di soluzioni flessibili – e quello della "integrazione delle soluzioni" vs "giustapposizione delle soluzioni", sui quali è necessario focalizzare l'attenzione affinché si possa rispondere il più possibile con i progetti alle diversità umane. Riflessione inderogabile affinché si eviti la creazione di barriere e si abbiano ampi gradi di flessibilità, dato che difficilmente si riescono a soddisfare con un'unica soluzione le esatte richieste dei diversi gruppi umani o quelle di singoli individui

Cambiare approccio non significa rinnegare o tralasciare l'acquisizione delle competenze per lavorare su aspetti prettamente "tecnici": significa imparare a comprendere la multidimensionalità del progetto, la multidisciplinarietà e l'intersectorialità del processo progettuale che deve soddisfare le esigenze del maggior numero di singoli, ciascuno con le proprie specificità, partendo dall'analisi dei bisogni ma anche delle aspirazioni umane, imparando a coinvolgere in modo attivo e consapevole, fin dalla partenza, tutti gli attori di processo.

L'inclusione sociale parte proprio da questo aspetto, ed è fondamentale che sia inserita e obiettivo dell'intero processo progettuale, stando ben attenti a perseguirla, l'inclusione, non attraverso l'esclusione, perché questo rischierebbe di portare alla "discriminazione funzionalmente accessibile".

Infine un'osservazione strettamente legata al rapporto tra percezione e qualità del progetto degli spazi di vita. Per vivere in un ambiente in maniera attiva, l'uomo ha bisogno di luoghi in grado di raccontare le loro qualità ai diversi sensi in modo completo e significativo. Ha quindi bisogno di un luogo che "comunichi" con lui.

Progettare un ambiente comunicativo significa supportare l'interazione sensoriale uomo-ambiente e dotarlo della capacità di for-

nire tutte le informazioni necessarie perché l'uomo vi possa agire consapevolmente. Uno dei modi per realizzare ciò è agire, a livello progettuale, con la scelta delle soluzioni che incrementino le informazioni necessarie perché l'utente possa agevolmente costruire le sue "mappe" cognitive e di conseguenza sapere quale comportamento adottare nella "navigazione" dello spazio e quando (ad esempio, comportamenti corretti in caso di emergenza).

È importante tuttavia che il concetto di informazione ambientale-sensoriale non sia legato esclusivamente ad un registro sensitivo unico (esclusivamente visivo o uditivo). Anzi, consideri l'eterogeneità dei fruitori in termini di capacità cognitive, percettivo-sensoriali e di mobilità (pensiamo ad esempio ad una segnaletica difficilmente interpretabile, alle segnalazioni acustiche prive di un messaggio luminoso, al posizionamento di cartellonistica scarsamente fruibile dall'altezza di una sedia a ruote); e consideri poi le potenzialità e i limiti dei diversi mezzi comunicativi (si pensi ad esempio ai limiti collegati all'uso dei colori o dei contrasti che possono non essere percepiti o possono trasmettere segnali erronei a chi soffre di patologie visive o cognitive).

Le variabili fisico-ambientali su cui un progettista può agire sono molteplici: per citarne alcune, quelle di natura visiva, con l'ideale uso di colori, contrasti, illuminazione, trattamento grafico delle superfici, uso congruente di immagini e segnaletica; quelle di natura tattile, con l'uso delle caratteristiche materiche e di *texture* proprie dei materiali da costruzione; di natura sonora, con l'impiego di suoni o lo sfruttamento delle caratteristiche sonore dei materiali.

Solo considerando le esigenze degli utenti fondamentali per l'individuazione dei requisiti di progetto è possibile trasformare l'accessibilità - e la sicurezza - da elemento limitante a nuovo strumento per il progetto di architettura se c'è la volontà di ragionare criticamente a priori sui bisogni in relazione alla destinazione d'uso dell'ambiente di progetto con il supporto delle informazioni disponibili.

Sarebbe desiderabile che gli ambienti e gli oggetti, per superare i conflitti uomo-contesto, fossero al tempo stesso specifici per superare le diverse forme in cui questi si manifestano, ma apparissero generici perché ognuno possa sentirsi destinatario di un'opera. La sfida

per superare questa apparente contraddizione appartiene a quell'atteggiamento progettuale che si identifica con il *Design for All*.

Un ambiente, un servizio, un sistema o un prodotto è il risultato del *Design for All* quando tutti sono in grado di fruirne con piacere nel suo complesso, vedono rispettate le proprie abilità, necessità, aspirazioni e valorizzate le proprie specificità.

L'accessibilità è una condizione necessaria ma non sufficiente per il design, che ha come obiettivo sì la piena fruibilità, ma in condizioni di benessere e di qualità per tutti, ben consapevole che “non tutti i diversi sono uguali”, e che da vicino nessuno di noi è “normale”.

La comunicazione con persone disabili in situazioni di soccorso: l'esperienza dei Vigili del Fuoco

STEFANO ZANUT
COMANDO PROVINCIALE DEI VIGILI DEL FUOCO DI PORDENONE
stefano.zanut@vigilfuoco.it

[...] Al nostro arrivo, dopo aver dato le generalità del bambino, gli addetti hanno attaccato alla maglietta di Alessandro un adesivo di riconoscimento ma mentre lui si accingeva ad entrare, alla segnalazione che il bambino era sordo ci siamo visti negare l'accesso all'area. La loro spiegazione, con nostro disappunto, è stata che in caso di pericolo e conseguentemente evacuazione dell'area Alessandro, perché sordo, non avrebbe sentito le indicazioni delle animatrici. Quindi per tutelare la sua sicurezza, a nostro figlio veniva negata l'area giochi. [...]¹

Questa testimonianza, tratta da una rivista specializzata sui temi della disabilità, evidenzia e sintetizza le difficoltà che a tutt'oggi si possono incontrare nell'affrontare le problematiche connesse con la gestione di un'emergenza nel cui ambito sia anche considerata la presenza di persone con esigenze specifiche, ovvero che si distinguono della cosiddetta "persona tipo" su cui viene predisposto un piano di emergenza. Eppure proprio su questi aspetti la specifica normativa di prevenzione incendi, accompagnata da un'intensa at-

¹ Estratto di una lettera tratta da "MOBILITÀ- Costruire l'autonomia", 6/04

tività svolta dal Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco, ha avuto in questi ultimi anni particolare attenzione sull'argomento. Il D.M. 10/3/1998 (Criteri generali di sicurezza antincendio e per la gestione dell'emergenza nei luoghi di lavoro), in particolare, ha dedicato una specifica parte dell'allegato VIII (Pianificazione delle procedure da attuare in caso d'incendio).

L'applicazione di questo decreto risulta notevolmente più estesa di quanto sembri, perché trova applicazione a tutti gli ambienti di lavoro, compresi quelli in cui possono aver accesso anche altre persone come nel caso di attività commerciali, locali di pubblico spettacolo, ecc. In sostanza, tutelando la sicurezza dei lavoratori dipendenti viene indirettamente garantita quella delle persone che possono accedere nell'ambiente considerato.

ESTRATTO DEL D.M. 10 MARZO 1998

ALLEGATO VIII - PUNTO 8.3: ASSISTENZA ALLE PERSONE DISABILI IN CASO D'INCENDIO.

8.3.1.

GENERALITÀ

Il datore di lavoro deve individuare le necessità particolari dei lavoratori disabili nelle fasi di pianificazione delle misure di sicurezza antincendio e delle procedure di evacuazione del luogo di lavoro.

Occorre altresì considerare le altre persone disabili che possono avere accesso nel luogo di lavoro. Al riguardo occorre anche tenere presente le persone anziane, le donne in stato di gravidanza, le persone con arti fratturate ed i bambini. Qualora siano presenti lavoratori disabili, il piano di emergenza deve essere predisposto tenendo conto delle loro invalidità.

8.3.2.

ASSISTENZA ALLE PERSONE CHE UTILIZZANO SEDIE A ROTELLE
ED A QUELLE CON MOBILITÀ RIDOTTA

Nel predisporre il piano di emergenza, il datore di lavoro deve prevedere una adeguata assistenza alle persone disabili che utilizzano sedie a rotelle ed a quelle con mobilità. Gli ascensori non devono essere utilizzati per l'esodo, salvo che siano stati appositamente realizzati per tale scopo. Quando, non sono installate idonee misure per il superamento di barriere architettoniche eventualmente presenti oppure qualora il funzionamento di tali misure non sia assicurato anche in caso di incendio occorre che alcuni lavoratori, fisicamente idonei, siano addestrati al trasporto delle persone disabili.

8.3.3. ASSISTENZA ALLE PERSONE CON VISIBILITÀ O UDITO MENOMATO O LIMITATO

Il datore di lavoro deve assicurare che i lavoratori con visibilità limitata, siano in grado di percorrere le vie di uscita.

In caso di evacuazione del luogo di lavoro, occorre che i lavoratori, fisicamente idonei ed appositamente incaricati, guidino le persone con visibilità menomata o limitata.

Durante tutto il periodo dell'emergenza occorre che un lavoratore, appositamente incaricato, assista le persone con visibilità menomata o limitata.

Nel caso di persone con udito limitato o menomato esiste la possibilità che non sia percepito il segnale di allarme. In tali circostanze occorre che una persona appositamente incaricata, allerti l'individuo menomato.

8.3.4. UTILIZZO DI ASCENSORI

Persone disabili possono utilizzare un ascensore solo se è un ascensore predisposto per l'evacuazione o è un ascensore antincendio ed inoltre tale impiego deve avvenire solo sotto il controllo di personale pienamente a conoscenza delle procedure di evacuazione

Nella predisposizione di un piano di emergenza, ma più in generale nella definizione delle necessità connesse con il soccorso, è quindi necessario porre particolare attenzione anche alla presenza di persone con esigenze specifiche, ciò al fine di poter intervenire con la massima efficacia in caso di un loro coinvolgimento, considerando che una condizione di crisi potrebbe incrementare le loro difficoltà e le conseguenti necessità.

Considerando inoltre le criticità che una condizione di questo tipo potrebbe indurre, non va infine dimenticato che una persona non identificabile come disabile in condizioni normali, se coinvolta in una situazione di crisi potrebbe non essere in grado di rispondere correttamente, adottando, di fatto, comportamenti tali da configurarsi come disabilità transitoria.

In un suo contributo dal titolo *High Rise Building Evacuation - Lessons Learned from the World Trade Center Disaster*, Robyn R. M. Gershon propone la seguente tabella estratta dagli atti d'inchiesta del governo USA sull'attentato dell'11 settembre. Quasi un quarto delle persone che sono riuscite ad evacuare prima del crollo hanno dichiarato una propria condizione di disabilità che ha determinato difficoltà all'evacuazione.

CAUSA DELLA DIFFICOLTÀ	%
Asma	28 %
Disabilità motorie	21 %
Disabilità cognitiva	15 %
Problemi cardiaci	12 %
Gravi problemi alla vista	5 %
Sordità	3 %
Problemi connessi con il fumo da sigaretta	19 %
Altri (gravidanza, ecc.)	15 %
Persone che hanno dichiarato difficoltà nell'affrontare il percorso lungo le scale in conseguenza della propria disabilità.	6 %

Affinché un soccorritore, ma più in generale un operatore incaricato della gestione di un'emergenza, possa dare un aiuto concreto in queste circostanze è necessario che sia in grado di comprendere i bisogni della persona da aiutare, anche in funzione del tipo di disabilità che questa presenta, oltre che attuare alcune semplici modalità d'intervento.

La capacità di soddisfare le esigenze di una popolazione particolarmente variegata anche in funzione delle proprie condizioni di difficoltà, rappresenta non solo un indicatore di civiltà, ma anche una condizione capace di proiettarsi verso le necessità di una società che sta invecchiando.

Anche considerando la gestione dell'emergenza, progettare un piano in modo inclusivo e che consideri un'utenza reale, per questo variegata nel porre le proprie necessità, rappresenta quindi una vera sfida professionale, in cui anche le applicazioni nel campo della sicurezza e dell'emergenza possono rappresentare un'importante occasione di riflessione e crescita, oltre che di uno sviluppo inclusivo.

PERSONE DISABILI E NECESSITÀ IN EMERGENZA

Prima di affrontare il tema del rapporto che esiste tra misure di sicurezza da adottare e limiti di intervento del personale addetto, è bene soffermarsi sul tema delle necessità che possono caratterizza-

re le persone disabili in emergenza e le loro esigenze. Infatti, avendo ben chiari alcuni punti su capacità e abilità delle persone disabili risulta più facile individuare le specifiche procedure da attuare in emergenza e le conseguenti necessità formative.

Quando si tratta di persone con disabilità motoria solitamente si pensa a quelle che usano la sedia a ruote, ma se prestassimo un po' di attenzione al riguardo potremmo scoprire che il mondo della disabilità è solo in parte rappresentato da queste, e più in particolare da coloro che hanno difficoltà di movimento. E poi la disabilità motoria interessa uno spettro di possibilità che vanno da chi ha semplicemente bisogno di un bastone per muoversi fino alla persona in sedia a ruote, senza dimenticare le diverse funzionalità delle persone e delle diverse tipologie di questi ausili (si pensi, ad esempio, alla differente funzionalità tra tetra- e paraplegia, nel caso delle persone, o tra sedia a ruote meccanica o elettronica nel caso dell'ausilio).

La disabilità motoria può essere quindi ricondotta ad un grande numero di casi diversi, il cui fattore comune può essere l'ausilio utilizzato per muoversi, senza il quale la persona potrebbe trovarsi in situazione di grande difficoltà. In queste circostanze si dovrà cercare di evitare di separarla dall'ausilio impiegato, proponendo modalità in cui la persona sia coinvolta nel superamento della circostanza pur mantenendo la propria autonomia.

Nel caso delle difficoltà sensoriali, i problemi alla vista (ciechi, ipovedenti) rendono necessario aver ben chiaro che l'informazione può giungere alla persona tramite il canale uditivo e per analogia, nel caso di persone con sordità saranno importanti quelle modalità che si attiveranno con modalità visive, considerando il senso residuo della vista.

Nel caso di una disabilità di tipo cognitivo, infine, la relazione di aiuto con queste persone può presentare aspetti molto più complessi, così come risultano maggiori le criticità nell'indicare metodi di intervento più idonei.

Più in generale, il ruolo dei soccorritori dovrà essere indirizzato soprattutto verso la ricerca di un rapporto di fiducia con la persona da soccorrere, affinché durante l'emergenza questa possa contribuire nella risoluzione del problema.

PIANO DI EMERGENZA, PROCEDURE OPERATIVE E NECESSITÀ FORMATIVE

Per dare piena ed efficiente operatività ad un piano di emergenza risulta primariamente necessario considerare le risorse umane disponibili, ponendo particolare attenzione ai soggetti a cui assegnare mansioni sulla base di capacità e predisposizioni personali, da integrare con uno specifico percorso formativo. Il piano dovrà considerare non solo l'azione di questo personale incaricato, ma anche le necessità connesse con formazione e informazione di tutte le altre persone presenti nell'ambiente, affinché sappiano gestire semplici modalità di autoprotezione.

Quest'ultimo risulta un aspetto non sempre considerato in fase di pianificazione, benché sia di vitale importanza per garantire la riuscita del piano stesso. Infatti, non tutti gli oneri devono risultare a carico degli operatori preposti al soccorso e dare alle persone presenti strumenti di autoprotezione significa acquisire maggiori garanzie nel superare una condizione critica. In tale percorso dovranno essere coinvolte anche le persone disabili presenti, affinché siano messe in grado di rispondere autonomamente, per quanto possibile, ovvero collaborare al superamento della situazione critica.

Le procedure da attuare per assistere persone disabili sono certamente tra le più difficili da soddisfare, sia per evidenti difficoltà intrinseche che per la mancanza di un'adeguata e strutturata fonte di informazioni su questo argomento. In ogni caso dovranno essere considerate le modalità ritenute più efficaci per affrontare quelle categorie di disabilità in cui può essere più facile imbattersi, ovvero disabilità motorie, disabilità sensoriali (cecità e sordità) e disabilità cognitive, senza peraltro dimenticare, come già evidenziato, che una persona non identificabile come disabile in condizioni ordinarie, se coinvolta in una emergenza potrebbe non essere in grado di rispondere correttamente, acquisendo di fatto una "disabilità transitoria". In tale contesto un addetto incaricato di intervenire è necessario che sia in grado di gestire alcune competenze basilari:

- saper comprendere le necessità della persona in difficoltà, anche in funzione del tipo di disabilità che presenta;

- essere in grado di comunicare un primo e rassicurante messaggio che specifichi le azioni basilari da intraprendere per garantire un allontanamento più celere e sicuro possibile dalla fonte di pericolo;
- saper attuare alcune semplici misure di supporto.

Queste premesse verso un corretto approccio con il disabile in emergenza, a partire dalle relazioni che si devono instaurare con lui, risultano fondamentali ai fini dell'efficacia dell'intervento e per questo vanno considerate molto attentamente. In uno studio condotto sulla percezione del rischio in persone con disabilità motorie² è stata posta in evidenza proprio questa necessità da parte delle persone disabili intervistate, che dichiaravano esplicitamente come fosse "importante che il soccorritore sia informato su come comportarsi con me", ma ancora prima che sappia mettersi in relazione con una condizione a lui spesso sconosciuta (dalla ricerca sono emerse dichiarazioni del tipo: "è importante che il soccorritore non sia troppo intrusivo e che faccia i movimenti giusti per evitare di farmi male", che "sia flessibile", che "mi chieda cosa io posso fare", ecc.). Le azioni specifiche variano in funzione del tipo di problema. Nel caso della disabilità motoria, ad esempio, l'addetto dovrà acquisire alcune competenze finalizzate a:

- individuare in ogni persona tutte le possibilità di collaborazione;
- posizionare le mani in punti di presa specifici, per consentire il trasferimento della persona in modo sicuro;
- assumere posizioni corrette che ne salvaguardino la schiena;
- interpretare le necessità della persona da affiancare ed offrire la collaborazione necessaria;
- applicare le corrette tecniche di trasporto ed assistenza in funzione delle circostanze riscontrate.

Nel caso di disabilità sensoriali, le competenze dovranno considerare la capacità di impiegare modalità di comunicazione che sappiano modularsi sulle risorse sensoriali residue piuttosto che su quella persa. Nel mettersi in relazione con una persona sorda, ad esempio, do-

² Laura Grattieri, "Percezione del rischio in persone con disabilità motoria - Analisi qualitativa in persone affette da patologia neuromuscolare e nei possibili soccorritori" in www.studiozuliani.net

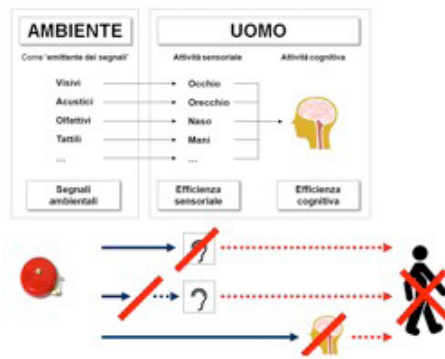
vrà essere preferita la comunicazione visiva, mentre nel caso di una persona cieca quella verbale. Per quanto concerne il rapporto con persone affette da problemi cognitivi o di tipo psichiatrico, le competenze e l'azione risulteranno molto più complesse e anche in questo caso sarà la capacità individuale del soccorritore nel mettersi in relazione con la persona a rappresentare la risorsa o l'elemento di criticità. La formazione dovrà quindi considerare anche questi aspetti.

ASPETTI CONNESSI CON LA SORDITÀ

LE DIVERSE MODALITÀ PER COMUNICARE UN'EMERGENZA: I SISTEMI DI ALLARME

Le due modalità sostanzialmente più utilizzate per comunicare un allarme sono quella sonora (sirena e/o sistemi di comunicazione con altoparlanti e simili), e che ovviamente impiega il canale uditivo, e quella luminosa (targhe segnaletiche, luci stroboscopiche e simili), che coinvolge la vista. Ovviamente l'azione sinergica tra le due garantisce particolare efficacia nella comunicazione, poiché una può compensare la mancanza dell'altra. Una terza tipologia, pe-

Figura 1. I tre esempi rappresentati si riferiscono ad altrettante condizioni connesse con la difficoltà di percepire un allarme. Supponendo la risorsa sensoriale dell'udito, nel primo caso una persona che non sente non riesce a percepire correttamente un segnale d'allarme erogato con un semplice campanello, il metodo usualmente più diffuso. A tal proposito l'impossibilità di sentire potrebbe essere associata sia a una disabilità propria che a una condizione eventualmente connesso con l'utilizzo, ad esempio, di otoproteettori. Nel secondo, si ipotizza che la persona senta pienamente, ma il segnale non arriva a causa di specifiche condizioni ambientali (ad esempio per un'eccessiva frammentazione degli ambienti). Nel terzo caso il segnale arriva, la persona sente correttamente ma non conoscendone il significato lo ignora. In nessuna delle tre condizioni il segnale acustico sarebbe in grado di erogare una corretta informazione e, di conseguenza, attivare l'evacuazione.



raltro ancora non considerata con l'attenzione che merita, si propone con modalità tattilo-vibrotorie, che possono essere impiegate quando entrambe le precedenti non risultano efficaci. In un percorso di analisi della sicurezza, un'attenta valutazione del rischio che consideri le predette condizioni ambientali e individuali condurrebbe certamente a diversificare nel modo più efficace le modalità di comunicazione dell'allarme.

Criticità rilevanti risultano quelle a carico delle persone con difficoltà all'udito durante il sonno, dove può risultare difficile percepire un segnale visivo. In questi risulta più idoneo predisporre un sistema a vibrazione da porre sul letto o nelle vicinanze della persona interessata, ma sperimentazioni ed esperienze acquisite sul campo hanno anche dimostrato come un segnale luminoso opportunamente calibrato in termini di frequenza degli impulsi e livello luminoso potrebbe condurre ad una prestazione equivalente.

Sperimentazioni su questi aspetti sono state condotte negli Stati Uniti, su iniziativa dell'NFPA, nell'ambito di campagne d'informazione della popolazione sull'impiego di rivelatori di fumo all'interno delle abitazioni. In queste l'attenzione è stata indirizzata verso le condizioni che avrebbero potuto compromettere la percezione di un segnale di allarme, considerando non solo il problema delle persone sorde, ma anche quello dei bambini o degli anziani, così come di alcolisti o persone con demenza. Una delle esperienze più citate e discusse nella bibliografia internazionale è stata quella condotta da Bruck e Thomas nel 2007³, in cui è stata misurata la percezione di un allarme erogato con tre diverse modalità: un segnale acustico di varia frequenza, luce stroboscopia e sistema vibrante posto sotto il letto o sotto il cuscino. In sintesi è emersa l'efficacia dei segnali acustici a bassa frequenza (le prove sono state condotte con segnali di 400 Hz e 520 Hz) proposti a un livello sonoro di 75 dB (le persone interessate dall'esperienza erano state scelte tra quelle che soffrivano di una perdita uditiva compresa tra 25 e 70 dB in entrambe le orecchie). Anche gli allarmi tattili sono risultati efficaci e tra questi la prestazione migliore è stata quella del sistema vibrante posto sot-

3 Dorothy Bruck e Ian Thomas, "Optimizing fire alarm notification for high risk groups research project – Waking effectiveness of alarms (auditory, visual and tactile) for adults who are hard of hearing", NFPA, 2007 (www.nfpa.org)

to il letto. Il “tono puro” si 3.100 Hz è riuscito a svegliare circa il 50% dei partecipanti, mentre la modalità meno efficace è risultata quella con luci stroboscopiche. La seguente tabella riassume i dati ottenuti dall’esperienza di Bruck e Thomas: percentuale di persone sorde che si risvegliano da sonno in funzione del dispositivo impiegato.

TIPO DI SEGNALE	%
Segnale acustico a 520 Hz	91.7%
Vibratore posto sotto il letto	90.0%
Segnale acustico a 400 Hz	86.5%
Vibratore posto sotto il cuscino	83.4%
Tono puro - 3100 Hz	56.3%
Luci stroboscopiche	27.0%

Ovviamente i dispositivi appena discussi, quando installati, costituiranno a tutti gli effetti parte del sistema di segnalazione dell’allarme e, come tali, dovranno essere considerati nella strategia generale della sicurezza antincendio anche ai fini del loro mantenimento in efficienza.

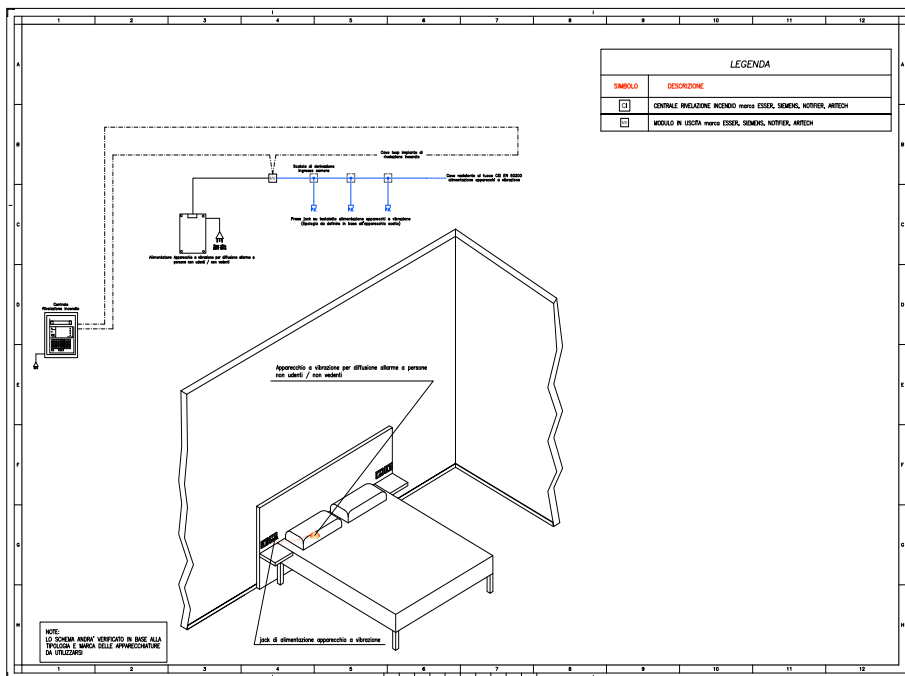


Figura 2. Esempio schematico di un sistema cablato di allarme con cuscino dotato di sistema vibrante

IL PERSONALE INCARICATO E LE MODALITÀ D'INTERVENTO E COMUNICAZIONE

La modalità più comune e spontanea di comunicazione con le persone sorde è quella non verbale, che si esprime attraverso gesti che non sono altro che una parte del linguaggio corporeo che impieghiamo tutti i giorni per comunicare. L'altra modalità, utilizzata prevalentemente dalle persone sorde, avviene attraverso i segni che sono parte della Lingua Italiana dei Segni (LIS) che ha proprie regole grammaticali, sintattiche, morfologiche e lessicali. Questa lingua è veicolata sul canale visivo-gestuale integro nelle persone sorde e consente loro pari opportunità di accesso alla comunicazione⁴.

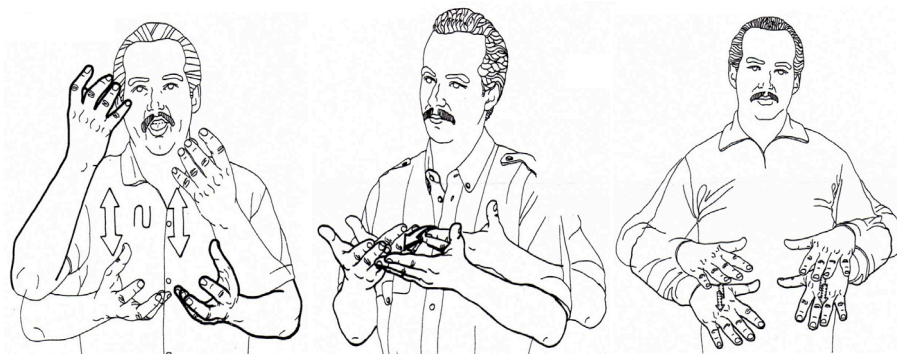


Figura 3. Alcune semplici modalità di comunicazione utilizzando i gesti: c'è un incendio, “hai bisogno di aiuto?” oppure “sono qui per aiutarti”, “stai calmo”. Immagini tratte da E. Radutzky (a cura di), Dizionario bilingue elementare della Lingua Italiana dei Segni, Roma, 2008.

Nell'assistenza di persone con sordità il soccorritore dovrà porre attenzione nell'attuare i seguenti accorgimenti:

- posizionarsi di fronte alla persona sorda e parlare lentamente per consentire una buona lettura labiale. In questo caso la distanza ottimale nella conversazione non dovrebbe superare il metro e mezzo;
- il viso di chi parla deve essere illuminato, così da permettere la lettura labiale;

⁴ Informazioni al riguardo si possono acquisire dalla pagina web dell'Ente Nazionali Sordi (ENS), in www.ens.it/la-sordita/la-persona-sorda/la-lingua-dei-segni.

- tenere ferma la testa nel parlare e possibilmente il viso molto vicino agli occhi dell'interlocutore sordo;
- parlare distintamente senza esagerare nei movimenti labiali;
- parlare con calma e fare delle pause ... urlare che non serve;
- la velocità del discorso deve essere moderata: né troppo in fretta, né troppo adagio;
- usare possibilmente frasi corte e semplici, ma complete, esposte con un tono normale di voce. Non serve parlare in modo infantile, mentre è necessario mettere in risalto la parola principale della frase usando espressioni del viso in relazione al tema del discorso;
- quando si usano nomi di persona, località o termini inconsueti, la lettura labiale può risultare molto difficile. Se il sordo non riesce a recepire il messaggio nonostante gli sforzi, anziché spazientirsi, armarsi di carta e penna per fare una comunicazione scritta;
- utilizzare i gesti per esprimere o rafforzare concetti espressi verbalmente, sempre accompagnati da un movimento labiale distinto;
- anche se la persona sorda porta le protesi acustiche, non sempre riesce a percepire perfettamente il parlato, occorre dunque comportarsi seguendo le regole di comunicazione appena esposte;
- per la persona sorda è difficile seguire una conversazione di gruppo o una conferenza senza interprete LIS e/o stenotipia. Occorre quindi aiutarlo a capire almeno gli argomenti principali attraverso la lettura labiale, trasmettendo parole e frasi semplici e accompagnandole con gesti naturali o prendendo appunti cartacei.

Gli aspetti appena elencati evidenziano come gli operatori incaricati debbono avere almeno una minima dimestichezza nella comunicazione con le persone sorde, per poter essere pronti ad ogni evenienza alle diverse modalità comunicative dell'interessato.

CONCLUSIONI

Come si è cercato di evidenziare, le specifiche problematiche connesse con la sicurezza di persone con disabilità presentano aspetti molto particolari, ma non impossibili da risolvere. Esiste ormai una certa disponibilità di tecnologie e conoscenze, anche se come detto ancora poco diffuse, che devono essere considerate sia nella proget-

tazione di un'opera, sia nella sua gestione, con evidenti ricadute positive per tutta la potenziale utenza, non solo quella disabile.

L'argomento è comunque posto in evidenza anche nell'ambito normativo, trovando collocazione sia nelle specifiche regole tecniche di prevenzione incendi, sia nelle indicazioni connesse con la sicurezza degli ambienti di lavoro. Sullo stesso argomento sono anche disponibili le indicazioni operative del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco tramite appositi documenti tecnici disponibili su www.vigilfuoco.it:

- Circolare n. 4/2002, *Linee guida per la valutazione della sicurezza antincendio nei luoghi di lavoro ove siano presenti persone disabili*;
- Corpo Nazionale Vigili del Fuoco, *Il soccorso alle persone disabili: indicazioni per la gestione di un'emergenza*, 2003;
- Lettera-circolare n. P880/4122 del 18/8/06, *La sicurezza antincendio nei luoghi di lavoro dove siano presenti persone disabili: strumento di verifica e controllo - Check-list*.

Tutti questi documenti certamente concorrono a liberare il problema della sicurezza delle persone con disabilità dall'alveo dell'ignoranza.

BIBLIOGRAFIA

Federal Emergency management Agency (FEMA),
“Orientation Manual for First Responders on Evacuation of People with Disabilities”, 2002

Marsella Stefano, Mirabelli Paolo e Stefano Zanut,
“Accessibilità e sicurezza dei luoghi di lavoro - manuale per la progettazione degli edifici e dei locali aperti al pubblico”, Il Sole 24 Ore, 2005

Marsella Stefano e Zanut Stefano, “Il piano di emergenza e la formazione degli addetti in strutture con persone disabili”, Antincendio n. 4/2010

National Fire Protection Association (NFPA),
“Emergency Evacuation Planning Guide for People with Disabilities”, 2007

Zanut Stefano, “Gestione dell'emergenza in presenza di persone con esigenze specifiche” in Morini Annalisa e Scotti Fiorenza (a cura di) “Assistive Technology - Tecnologie di supporto per una vita indipendente”, Maggioli, 2005

La formazione del soccorritore nella relazione con le persone sorde: l'esperienza dei Vigili del Fuoco di Padova

BARBARA SCARSO
PROJECT MANAGER
PROJECT LEADER DEAFETY PROJECT

Il volo del calabrone è un mistero di cui si è occupata anche la NASA. Dall'analisi di peso e forma del corpo in rapporto alla superficie e al profilo alari risulta no fly: secondo le leggi dell'aerodinamica è impossibile che il calabrone stia sospeso in aria. Eppure ci sta. Tutto dice che il calabrone non potrebbe volare. Ma lui ci riesce. Perché non lo sa.

Igor Sikorsky

La sicurezza è vista troppo spesso ancora solo dalla parte del soccorritore, ma la sicurezza è e deve essere prima di tutto nella testa di ognuno di noi, nel pieno rispetto di un dovere di cittadinanza proprio di ogni individuo. Per questo motivo è nato Deafety (da Deaf, sordo e Safety, Sicurezza), con l'obiettivo di creare un punto di incontro tra la cultura della sicurezza e il mondo delle persone sorde, mettendo a punto metodologie e dispositivi di sicurezza che veicolino informazioni in modo visivo, rendendole, in questo modo, accessibili a tutti. Deafety ricerca due obiettivi principali: mettere le persone sorde nella condizione di essere protagoniste della propria sicurezza e creare una rete di dispositivi e metodologie tali da permettere alle persone sorde di realizzare il loro diritto di cittadinanza.

Deafety Project si fonda sul concetto di accessibilità: una persona abile è una persona che è riuscita ad assumere il controllo della propria esistenza e che è in grado di scegliere il modo in cui regolarla. Da qui deriva la distinzione tra abile e non abile, sia per anzianità (assenza di abilità per senescenza) o disabilità (assenza di abilità congenita o dovuta a ragioni traumatiche). Parlare di buone capacità potenziali ci dà la dimensione di questo nuovo modello, un modello che dovrebbe consentire al singolo di sfruttare al meglio i propri *skills* e di reperire, nell'ambiente, tutte quelle informazioni aggiuntive che consentono una formazione continua.

La prima regola di base è che tutti gli individui sono diversi, sono, per loro stessa natura, unici. E progettare le abilità significa, prima di tutto, concedere ad ognuno di noi la possibilità di poter vivere lo spazio in cui si trova, ognuno nel pieno rispetto delle proprie diversità. Ma anche come strumento utile a far sì che ogni persona possa sviluppare il proprio percorso professionale e di vita secondo la direzione che gli è propria, potendo dare il proprio contributo all'attività che è chiamata ad affrontare. In ambito progettuale ciò significa non proporre regole, ma fissare dei parametri di minimo e di massimo entro i quali operare i nuovi cambiamenti. Significa creare un nuovo spazio comunicativo nel quale ciascun individuo possa esprimere al meglio il proprio potenziale umano.

IL MONDO DELLE PERSONE SORDE

Non sentire isola le persone da quanto si muove e vive nell'ambiente che le circonda. Chi non sente non riesce a reperire molte informazioni, dal momento che la maggior parte di queste viaggia su un canale sonoro-uditivo, ha quindi difficoltà nella gestione della comunicazione e resta escluso da gran parte dei messaggi di soccorso. La sordità è un mondo invisibile, nascosto, troppo spesso sottovalutato. È difficile dare una misura alla sordità, come è difficile per chi sente comprendere che cosa significhi non sentire. Proviamo ad immaginare una sirena, un allarme che suona. Immaginiamo un gruppo di persone sorde. L'allarme continua a suonare, veicolando informazioni di carattere emergenziale, ma in mancanza di altre informazioni visive, il messaggio non le raggiunge. Questo esempio ci

permette di capire quanto siano non-accessibili i sistemi di sicurezza attualmente in uso nella maggior parte delle nostre strutture. Allo stato attuale, la normativa vigente non prevede sistemi e procedure di sicurezza specifici per ambienti frequentati da persone sorde. Il nostro scopo non è creare un ambiente protetto, isolato, nel quale i sordi possano essere al sicuro, ma creare delle *Best Practices* che possano poi trovare applicazione applicabili alla totalità degli ambienti in modo da renderli accessibili a tutti e fruibili in maniera autonoma e inclusiva. Riteniamo, infatti, che progettare potenziamenti nella rete della sicurezza possa essere un valido supporto per tutti i cittadini.

Il concetto di accessibilità proposto da questo lavoro trova fondamento innovativo nell'*International Classification of Functioning, Disability and Health* (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute), pubblicata negli anni '90 dall'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità). Questo documento definisce lo stato di salute delle persone piuttosto che le loro limitazioni, dichiarando che l'individuo sano si identifica come l'individuo in stato di benessere psicofisico ribaltando, di fatto, la concezione di stato di salute. Il concetto di disabilità cambia, diventando un termine che identifica le difficoltà di funzionamento della persona, sia a livello personale che nella sua partecipazione alla vita sociale. Il termine *handicap* viene abolito per lasciare posto al concetto di restrizione della partecipazione sociale. Un ulteriore passo viene compiuto nel 2002, quando la Commissione Europea ha posto l'attenzione su come la concezione sociale di disabilità, negli ultimi anni, sia cambiata, risultando non più solo un attributo della persona, ma un insieme di condizioni potenzialmente restrittive, derivanti da un fallimento della società nel soddisfare i bisogni delle persone e nel consentire loro di sviluppare al meglio le proprie capacità (Commissione Europea, *Delivering eAccessibility*, 26 settembre 2002).

Il nuovo passaggio compiuto dall'ICF elimina, quindi, quel senso di negatività che veniva attribuito alla persona con disabilità ed elimina la medicalizzazione (ovvero, il concetto di menomazione come elemento che produce l'*handicap*), scegliendo di utilizzare termini più generici che appartengono a tutti, come struttura e/o attività. L'ICF,

inoltre, pur nella sua forma di classificazione, si prefigge di descrivere lo stato di salute delle persone in relazione ai loro ambiti essenziali (sociale, familiare, lavorativo), al fine di cogliere le difficoltà che nel contesto socio-culturale di riferimento possono causare disabilità. L'ICF non vuole descrivere le persone, ma la loro situazione di vita quotidiana in relazione al loro contesto ambientale: individuo come persona, quindi, nella sua unicità e non solo come portatore di malattia o di disabilità. L'ICF, inoltre, pone l'attenzione sulla correlazione tra salute e ambiente, considerando il concetto di disabilità come condizione di salute in un ambiente sfavorevole. L'analisi delle varie dimensioni di vita della persona evidenzia non solo come le persone convivono con la loro patologia, ma anche che cosa è possibile fare per migliorare la qualità della loro vita. Questo approccio integrato si esprime tramite l'analisi dettagliata di tutte le dimensioni essenziali della persona.

Il concetto di disabilità preso in considerazione dall'OMS non vuole evidenziare i deficit e gli *handicap* che rendono precarie le condizioni di vita delle persone, ma vuole essere un concetto inserito in un contesto multidimensionale. Ognuno di noi può trovarsi in un contesto ambientale precario e ciò può causare disabilità. Ecco perché l'ICF si pone come classificatore della salute, prendendo in considerazione gli aspetti sociali della disabilità: se, ad esempio, una persona ha difficoltà in ambito lavorativo, ha poca importanza se la causa del suo disagio è di natura fisica, psichica o sensoriale. Ciò che importa è intervenire sul contesto sociale in cui è inserita, costruendo reti di servizi significativi che riducano la disabilità.

L'ESPERIENZA DEL COMANDO PROVINCIALE DEI VIGILI DEL FUOCO DI PADOVA

*a cura di Christian Past e Francesco Trolese, Vigili Qualificati **

I Vigili del Fuoco hanno sempre dedicato al mondo della scuola una particolare attenzione. Già dagli anni '90, ha iniziato a prendere vita il progetto educativo "Scuola sicura", per sensibilizzare i bambini in materia di sicurezza.

* Un ringraziamento agli Istruttori del Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco di Padova che hanno contribuito alla buona realizzazione del progetto "Comunque

Da qualche anno, il Comando di Padova, nella persona dell'Arch. Salvatore Esposito, Direttore Vice Dirigente, cura il progetto "La Catteria dei Vigili del Fuoco", nel quale stati selezionati una serie di temi specifici della sicurezza relativi all'attività istituzionale dei Vigili del Fuoco, distribuendoli nell'arco delle classi quarte e quinte di alcune scuole elementari del Comune di Padova. Tra questi i rischi domestici, le calamità naturali e non, la visita al Comando Provinciale, l'organizzazione del Corpo Nazionale, i Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) e la prova di evacuazione. Non si tratta di lezioni frontali, ma, piuttosto, di un coinvolgimento partecipativo dei bambini.

Dal 2008 è presente un gruppo di lavoro che ha creato un percorso formativo parallelo a questo rivolto ai ragazzi sordi, chiamato *La Catteria dei Vigili del Fuoco, comunque... "vigili"*. La seconda parte, "comunque vigili", ha un significato preciso, e indica l'obiettivo di questo progetto: non creare dei Cadetti dei Vigili del Fuoco (i ragazzi sordi, infatti, non potranno diventare Vigili del Fuoco), ma piuttosto dei ragazzi consapevoli dei rischi e capaci di badare a sé stessi. Nonostante l'iniziale titubanza, dovuta principalmente ad una modalità didattica non convenzionale (ad ogni incontro formativo era presente un interprete di Lingua dei Segni), nel proseguo degli incontri non ci sono state difficoltà né di tipo emotivo né di tipo didattico. Ma è risultato subito evidente quanto poco questi ragazzi fossero informati e formati sui temi della sicurezza, e, analizzando alcune delle loro domande ricorrenti, siamo riusciti a far emergere alcune paure latenti. Una di queste, in particolare, ci ha fatto riflettere. La domanda era: "Quanto tempo impiegate per raggiungere il luogo dell'intervento?", domanda lecita per tutti, ma andando oltre al significato apparente della stessa, è emerso che la vera domanda era "Quanto tempo impiegate a salvarci?", cosa che ci ha permesso di capire che i ragazzi tendono a non attivarsi nel momento del pericolo, ma ad attendere passivamente un aiuto esterno. Alcune riflessioni a cui siamo giunti, anche confrontandoci con gli altri istruttori coinvolti nell'attività formativa:

Vigili": Gabriele Grigio, Flavio Zuccherin, Francesco Trolese, Christian Past, Dino Longo, Andrea Longon Ranzato, Michele Bedin, Andrea Marcon, Rosario Bannino, Camillo Massa, Roberto Galtarossa, Sandro Forzan, Alessandro Colonna e Maurizio Lenzo. Grazie anche all'arch. Salvatore Esposito per aver sostenuto il progetto.

- questi ragazzi sembrerebbero non essere in grado di percepire il pericolo né di autoprotettersi;
- esiste una limitata normativa specifica per gestire un'emergenza relativa alle persone sorde;
- nel loro quotidiano vivono come persone normali, ma, in realtà, è una condizione apparente;
- i ragazzi sordi sono educati con l'abitudine di avere sempre qualcuno al loro fianco che si prenda cura di loro;
- spesso non ricevono una formazione adeguata in materia di sicurezza, sia in ambiente familiare che scolastico;
- fuori dal loro ambiente di riferimento si trovano a vivere una realtà diversa, fatta anche di regole sonore (ad esempio il passaggio di un motorino, i clacson delle automobili, una sirena che suona).

Ciò che per noi è importante, per una persona sorda può diventare una condizione di potenziale pericolo. Da qui la nostra convinzione di quanto sia fondamentale l'autoprotezione, ovvero riuscire a mettere la persona sorda in condizione di riconoscere un potenziale pericolo e a reagire per salvaguardare la propria sicurezza.

LA GESTIONE DELLE PERSONE SORDE IN SITUAZIONE DI SOCCORSO ED EMERGENZA

A partire dalle riflessioni iniziali e vista l'esperienza condotta con i ragazzi sordi, in via sperimentale, sono stati organizzati seminari pensati per avvicinare il mondo della sicurezza, in questo caso i Vigili del Fuoco, al mondo delle persone sorde. La fase sperimentale si è svolta presso il Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco di Padova. La proposta formativa è stata articolata in un totale di 9 ore di formazione per ogni turno operativo, suddivise in 6 incontri di 1,5 ore ciascuno per il personale della sede centrale e un incontro unico di circa 5 ore per il personale operativo nei distaccamenti, sempre nell'ambito del turno operativo. Il seminario, in forma di incontri frontali, ha permesso un'attenta rianalisi delle procedure di intervento consolidate in una prospettiva nuova, quella delle persone sorde.

L'obiettivo principale è stato di fornire le basi principali della comunicazione in Lingua dei Segni, con particolare riferimento alle modalità comunicative in situazione di emergenza e soccorso. Nello specifico:

- uso delle mani e del corpo come strumenti comunicativi;
- gestione delle persone sorde in situazioni di soccorso ed emergenza;
- comprendere e riprodurre brevi dialoghi in situazione di soccorso ed emergenza attraverso simulazioni (le simulazioni rappresentano tipologie semplici di intervento, quali recupero animale, apertura porta, apertura porta con pentola sul fuoco, allagamento, verifica statica);
- comporre frasi con elementi sequenziali;
- adottare comportamenti adeguati all'“ambiente segnante”.

CONTENUTI DEL PROGRAMMA

- le modalità comunicative delle e con le persone sorde;
- l'Alfabeto Manuale o Dattilologia;
- il Segno-Nome e altre nozioni di Cultura delle persone sorde;
- gli edifici e le parti delle abitazioni (finestra, porta, tetto, contatore, ecc.);
- i mezzi di trasporto;
- frasi di conversazione (applicate al contesto dell'emergenza e del soccorso).

Trattandosi di formazione dinamica non formale, il gruppo ha potuto sperimentare in prima persona le difficoltà e le modalità comunicative con l'utilizzo della Lingua dei Segni, ripensando, di volta in volta, al proprio atteggiamento comunicativo in presenza di persone sorde. Sono state riprodotte in aula alcune tipiche situazioni di intervento, dall'evacuazione in caso di fuga di gas, al recupero animale, all'apertura porta al controllo di staticità, costruendo, ogni volta, il lessico più appropriato e il comportamento più idoneo da utilizzare. Durante lo studio di queste situazioni sono emerse nuove soluzioni e variazioni possibili da adottare in caso di intervento con persone sorde.

CONCLUSIONI

Oggi, più che progettare la disabilità, è necessario uno sforzo, da parte di tutti, per realizzare servizi dedicati a tutti, e non solo a particolari categorie di persone. L'obiettivo non dovrebbe essere rendere usabili determinati impianti sociali, ma di renderli accessibili.

Il punto di partenza dev'essere la consapevolezza delle diversità esistenti in ciascuno, la qualità degli obiettivi, dei processi, degli strumenti e delle metodologie. Sviluppare Buone Prassi come raccolta di esempi formalizzati in regole, tecniche, metodi, processi e attività, più efficaci per il raggiungimento di particolari risultati. Utilizzando queste regole formalizzate e processi adeguati, il risultato voluto può essere ottenuto nel miglior modo possibile e con le migliori qualità possibili. Qualità che, se messe in atto, possono contribuire a porre l'attenzione sulla qualità non solo nel momento in cui le esperienze sono concluse, ma anche, e soprattutto, come elemento costituente la progettazione stessa. Le Buone Prassi offrono la possibilità di una più facile lettura del processo.

Andrea Canevaro ha ampiamente trattato l'argomento, evidenziando come le Buone Prassi non siano né buone azioni né, tanto meno, le azioni migliori che poniamo in essere. Ma sono, piuttosto, un'organizzazione che tenga conto della pluralità dei soggetti e delle loro diversità, diversità sia di genere, che di cultura, di età e dell'eventuale disabilità. Sempre Canevaro sostiene che una buona azione è quella che permette ad un individuo di superare delle difficoltà dovute a un deficit, grazie al buon aiuto e alla buona disponibilità delle persone che incontra o che ha la possibilità di avvicinare. Questa buona azione diventa Buona Prassi quando quella stessa azione individuale produce la riorganizzazione di un percorso istituzionale che tenga conto di tutti. In qualche modo, seguire un percorso mirato alle Buone Prassi significa contribuire alla costruzione di un modello che si perfeziona in itinere con il contributo di tutte le persone interessate.

La logica alla base dello sviluppo di Buone Prassi è molto semplice: le Buone Prassi non necessitano solo di specialisti o di professionisti che si occupino, ad esempio, di disabilità, ma riguardano un'organizzazione sociale nel suo complesso. La logica delle Buone

Prassi segue una linea di pensiero che porta ad un'assunzione di responsabilità da parte di ciascun membro della comunità sociale.

Per ulteriori informazioni sul progetto Deafety:

www.daefety.altervista.org

daefety@altervista.org

115-4-DEAF: la chiamata dei Vigili del Fuoco da parte delle persone sorde

PAOLO MUNERETTO
COMANDANTE PROVINCIALE
VIGILI DEL FUOCO DI VENEZIA

Il progetto di sviluppare un sistema che permetta alle persone sorde di effettuare una chiamata di soccorso nasce a seguito della partecipazione del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco ai progetti europei “REACT – Reaction to emergency alerts using voice and clustering technologies” e, come *advisor*, “REACH 112 – Responding to All Citizens needing Help” e grazie all’impegno e alla determinazione dell’allora Dirigente dell’Area Sistemi Informativi Automatizzati del Dipartimento dei Vigili del Fuoco, Ing. Stefano Marsella.

Nel progetto REACT, orientato all’interoperabilità tra Sale Operative di Enti/organizzazioni diverse è stato studiato e verificato un protocollo di comunicazione comune che permettesse di scambiare informazioni tra realtà e sistemi diversi, permettendo di mantenere i programmi di gestione presenti in ogni sala operativa.

Il protocollo di comunicazione scelto è stato il CAP (Common Alerting Protocol), un protocollo aperto e la cui documentazione è liberamente disponibile in Internet, già utilizzato da altri Enti a livello internazionale. I Vigili del Fuoco, dopo due anni di sperimentazione

tazione nella quale sono stati coinvolti vari Enti, in particolare nella provincia di Venezia, hanno adottato il CAP e definito il loro profilo di implementazione, pubblicato con Decreto Ministeriale n. 71 del 23.05.2011.



REACH 112 - REsponding to All Citizens needing Help

> home > Project > What is REACH112?

- Project
- > What is REACH112?
- > Financial Programme
- > Description
- > Total Conversation
- Consortium
- Downloads
- Demos
- Press Corner
- Newsletter
- Event
- Related Projects
- Related Standards
- National Pilots
- Related Websites

What is REACH112?

REACH112 - Responding to All Citizens needing Help - will implement an accessible alternative to traditional voice telephony that will be suitable for all. While people with disabilities find it hard to communicate with the existing solutions, REACH112 will provide modes of communication so that they will find a way to communicate in each situation, may it be with a live real-time text conversation, with sign language, with lip reading, with voice or with any simultaneous combination of these modes described by the concept of Total Conversation. The service will be of benefit for all.

Meanwhile, there is an urgent need to improve access to emergency services for people with disabilities in the EU. REACH112 will implement a 12-month pilot in Sweden, the United Kingdom, The Netherlands, France and Spain allowing disabled users to communicate at a distance with each other and directly with the emergency services. IP devices will be provided in the homes, workplaces and on the move, connecting the users simultaneously in video, voice and text. Users will be able to connect between countries and different service providers, on mobile and fixed IP networks. The service will be integrated with existing telecommunication platforms and emergency service frameworks. The users will also connect through a third-party service (relay) with voice telephone users. Additionally, a protocol for the exchange of information between emergency services will be made available so that relevant data can be transferred to the most appropriate emergency service.

REACH112 will therefore become a blueprint for the extension of IP-based communications, Total Conversation and emergency services in the EU. It will guide the improvements of communication between all citizens - in particular those with disabilities - as well as the accessibility and call handling of all EU emergency services.

The REACH112 project is partially funded under the ICT Policy Support Programme (ICT PSP) as part of the Competitiveness and Innovation Programme by the European Community.

en - English

Search



European Information System

Dipartimento dei Vigili del Fuoco, del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile

CORPO NAZIONALE DEI VIGILI DEL FUOCO

Emergenza e soccorso
Prevenzione e sicurezza
Difesa civile
Formazione

- Organizzazione**
- Corpo nazionale
- The National Fire Corps
- Organigramma
- Attività istituzionale
- Lavora con noi
- Siti web VV.F.
- Uffici sul territorio
- Prevenzione Incendi**
- Regolamento di Semplificazione D.P.R. 1 agosto 2011, n. 151
- Modulistica Prevenzione Incendi
- Amministrazione On Line**
- Prevenzione Incendi on-line
- Relazione Tecnica di P.I. on-line
- Norme P.I. on-line
- P.I. - Quesiti on-line
- Agenda on-line
- Posta Elettronica PEC

Sei in [Home](#) > Standard di interoperabilità delle comunicazioni in emergenza

Decreto 23 maggio 2011

È stato pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 142 del 21 giugno 2011 Il decreto che definisce il profilo del protocollo CAP dei Vigili del fuoco. Con questo decreto "Approvazione del profilo del protocollo per la trasmissione dei dati ai fini della cooperazione applicativa con i servizi di emergenza di cui al decreto 17 giugno 2008", il Dipartimento dei Vigili del Fuoco del soccorso pubblico e della difesa civile ha adottato il "Profilo CAP Vigili del Fuoco". Grazie alle dettagliate specifiche contenute nel documento "Profilo CAP Vigili del Fuoco e modalità preferenziali di trasmissione", pubblicato nella sezione apposita del sito, tutti gli Enti che operano nel soccorso potranno autonomamente dotarsi di strumenti per lo scambio di dati informatici con le sale operative dei Vigili del Fuoco che rispettino gli standard prescritti. Il decreto ha lo scopo di presentare la tabella di validazione dei messaggi di allerta CAP ricevuti e inviati dai sistemi di Sala Operativa del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco da/a Enti concorrenti nelle attività di soccorso e assistenza al cittadino, qualora siano in vigore convenzioni bilaterali conformi al modello approvato dal Ministero dell'Interno, Dipartimento dei Vigili del Fuoco, del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile. La tabella riporta il comportamento dei sistemi di Sala Operativa del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco nei casi di non conformità dei messaggi, siano essi messaggi di allerta CAP aderenti al "Profilo CAP Vigili del Fuoco" o meno.

Le nuove prescrizioni e requisiti del "Profilo CAP Vigili del Fuoco" non contraddicono i requisiti richiesti dallo standard CAP. I messaggi di allerta conformi al "Profilo CAP Vigili del Fuoco" sono tutti e sempre conformi allo standard CAP. Il Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco genera e invia messaggi conformi al "Profilo CAP Vigili del Fuoco" e assicura la ricezione e gestione di tutti i messaggi di allerta conformi allo standard CAP, anche se non conformi al "Profilo CAP Vigili del Fuoco". L'elemento innovativo riguarda il fatto che la gestione di messaggi di allerta conformi al "Profilo CAP

- Allegati**

 - [Decreto CAP n. 71 del 23-05-2011](#)
 - [Profilo Italiano VVF CAP e FEED](#)
 - [Decreto 17 giugno 2008](#)

Sulla base del progetto iniziale e dell'adozione del proprio profilo, i Vigili del Fuoco, hanno realizzato un sistema che, mediante lo scambio di Atom Feed con Enti che rivestono un ruolo istituzionale e sottoscrivono un'apposita convenzione per lo scambio dati, permette loro di ricevere dai Vigili del Fuoco in tempo reale dati relativi alle chiamate di soccorso ricevute e agli interventi svolti, e di inviare i dati in proprio possesso.

I Vigili del Fuoco, da sempre attenti ai problemi della sicurezza delle persone con disabilità e difficoltà (e per questo motivo tra gli *advisor* del progetto REACH 112, che ha come obiettivo l'accesso ai servizi di emergenza indiscriminatamente da parte di tutti i cittadini sul territorio dell'Unione Europea), hanno pensato che il sistema sopra descritto, ideato per l'interoperabilità tra Sale Operative, poteva essere opportunamente personalizzato per dare la possibilità di comunicare con le proprie sale operative a singoli cittadini portatori di particolari esigenze.

Diverse norme europee e nazionali chiedono di intervenire a favore degli utenti disabili, in particolare gli ipoudenti, le persone sorde o cieche: tra le altre la Direttiva Comunitaria 2009/136/CE, relativa ai servizi universali e ai diritti degli utenti di reti e servizi di comunicazione, che richiede agli Stati membri di rendere accessibili i servizi di emergenza e l'iniziativa 112 NUE. I Vigili del Fuoco hanno sperimentato una prima risposta a favore delle persone sorde.

Avendo già attuato la sperimentazione del progetto REACT in provincia di Venezia con ottimi risultati, si è pensato di avviare questa nuova sperimentazione nella stessa realtà. A tal fine sono state coinvolte le sezioni provinciale e regionale dell'ENS, con i quali è stata studiata la migliore interfaccia per permettere la più facile interpretazione e il più veloce utilizzo da parte delle persone sorde.

Il sistema richiede un accesso a Internet e, per il momento, è utilizzabile solamente da pc. In seguito, con ulteriori modifiche, potrebbe essere utilizzato anche da apparecchio mobile, permettendo così l'accesso da qualsiasi luogo si trovi una persona sorda.

Per velocizzare il riconoscimento dell'utente e dell'indirizzo, evitando quindi al richiedente l'inserimento dei dati in situazioni di emergenza, è richiesta una pre-registrazione, dove l'utente inserisce il proprio nominativo e il proprio indirizzo.

L'accesso al programma richiede pertanto un *login* con nome utente e *password*. Subito dopo il *login*, l'utente può scegliere se richiedere l'intervento dei Vigili del Fuoco, e per quale tipo di evento, o se effettuare con loro un test.



115-4-deaf

CHIAMATE DI SOCCORSO PER LE PERSONE SORDE

Username
Password

[Guarda i Video Tutorial](#)

Powered by IES Solutions Copyright © 2011 made with

115-4-deaf

Home

bepivendramin | [ESCI](#)

La fase sperimentale é terminata con successo.

Per gli utenti della Provincia di Venezia l'applicativo verrà mantenuto in uso.

Fino alla sua adozione ufficiale su tutto il territorio nazionale l'applicativo non garantisce integralmente i requisiti di affidabilità e quindi non sostituisce i servizi di chiamata di emergenza previsti dalle leggi nazionali e comunitarie.



Powered by IES Solutions Copyright © 2011 made with

115-4-deaf

Chiama i Vigili del Fuoco

[ESCI](#)



INDIRIZZO

Via Dante Alighieri, 30016 Jesolo Venice, Italy

Note

URGENTE

Powered by IES Solutions Copyright © 2011 made with

Senza dover scrivere nulla, ma semplicemente con l'uso del *mouse*, potrà specificare il tipo di problema e inviare la richiesta. Non è esclusa comunque la possibilità di integrare ulteriori informazioni. I Vigili del Fuoco, dopo la ricezione immediata della chiamata, potranno inviare la conferma di ricezione e l'invio delle squadre di soccorso o richiedere ulteriori informazioni.

Considerato che attualmente il sistema è utilizzabile solo da sito fisso (abitazione o ufficio), le tipologie di richiesta previste sono state quelle che verosimilmente si possono avere o vedere dalla propria sede. Si è cercato comunque di raggruppare il più possibile le problematiche simili al fine di limitare il numero di icone visualizzate.

Gli altri sistemi attualmente possibili, come fax o sms, hanno comunque degli inconvenienti, come la lentezza, la non possibilità di verifica di ricezione e la richiesta di molto tempo e più scambi di comunicazione (per gli sms). Il sistema Real Time Text potrebbe ovviare a parte dei limiti anzidetti, ma l'attuale costo delle apparecchiature è tale da non consentirne una diffusione su ampia scala.

Il progetto REACH 112 prevede una sperimentazione in alcuni paesi europei di un sistema di chiamata che prevede la simultaneità di utilizzo della voce, del video e del testo (secondo il concetto di "Total Conversation"), con anche la possibilità di utilizzo eventuale di un interprete del linguaggio dei segni in conferenza ("Relay Service").

Il servizio 115-4-DEAF offerto dai Vigili del Fuoco non pretende quindi essere l'unica né necessariamente la migliore risposta ad un tema tanto delicato quale l'accesso ai servizi di soccorso da parte delle persone sorde, ma rappresenta un tentativo di risposta realistica e sostenibile a livello nazionale, che in attesa di ulteriori sviluppi della tecnologia e della conseguente auspicabile riduzione dei costi delle apparecchiature necessarie offre una soluzione certamente efficace, che non mancherà di migliorare la risposta dei servizi di soccorso alle persone sorde.

SLEC: un sistema mobile per la comunicazione tra soccorritori e pazienti sordi

FABIO BUTTUSSI

LABORATORIO DI INTERAZIONE UOMO-MACCHINA (HCI LAB) - UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI UDINE
fabio.buttussi@uniud.it

ELIO CARCHIETTI

CENTRALE OPERATIVA 118 UDINE - ELISOCORSO REGIONALE FVG
carchietti.elio@aoud.sanita.fvg.it

LUCA CHITTARO

LABORATORIO DI INTERAZIONE UOMO-MACCHINA (HCI LAB) - UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI UDINE
luca.chittaro@uniud.it

MARCO COPPO

GRUPPO DI LAVORO LIS UDINE - ENTE NAZIONALE SORDI (ENS) UDINE
deafcoppo@libero.it

ABSTRACT

Una comunicazione veloce ed efficace è fondamentale durante le emergenze mediche, ma questo compito può essere davvero impegnativo per i soccorritori del 118, specie nel caso in cui il paziente presenti qualche disabilità. Il nostro lavoro presenta un sistema mobile, chiamato SLEC (Sign Language Emergency Communicator), per affrontare le barriere di comunicazione tra soccorritori e pazienti non udenti. Il sistema permette ai soccorritori di consultare velo-

cemente una raccolta di frasi utili durante un'emergenza medica e mostra ai pazienti sordi i video delle relative traduzioni in lingua dei segni. Il processo di progettazione ha coinvolto esperti del 118 e dell'Ente Nazionale Sordi. La valutazione effettuata su dieci soccorritori e dieci soggetti sordi ha mostrato che il sistema è utile per supportare la comunicazione con persone non udenti durante le emergenze mediche.

INTRODUZIONE

Una comunicazione veloce ed efficace è fondamentale durante le emergenze mediche. Per esempio, i soccorritori devono ottenere rapidamente e con precisione informazioni sui sintomi e sulla storia clinica dei pazienti per offrire loro il trattamento più appropriato. La comunicazione può essere un compito impegnativo per i soccorritori e diventa ancora più difficile quando sono presenti barriere di comunicazione (es. persone con disabilità sensoriali o che non comprendono la lingua locale).

In questo lavoro ci concentriamo sulla barriera linguistica tra soccorritori e non udenti che comunicano in lingua dei segni, ovvero linguaggi visivi che si basano su movimenti delle dita, delle mani, delle braccia e del corpo. Più precisamente, data una specifica lingua dei segni, come l'American Sign Language (ASL) o la Lingua dei Segni Italiana (LIS), un segno con un particolare significato è identificato univocamente dalla configurazione (la posizione delle dita o il loro movimento), dall'orientazione (la direzione verso cui è rivolto il palmo della mano), dalla posizione (la parte del corpo o un luogo vicino ad esso dove il segno viene eseguito) e dal movimento (la sequenza di posizioni delle mani nello spazio durante l'esecuzione del segno). Recentemente, alcune lingue dei segni hanno anche introdotto l'espressione del viso per discriminare tra segni simili.

I segni si combinano in frasi seguendo una specifica grammatica, che può essere anche molto diversa da quella della lingua parlata nello stesso paese. Pertanto, le persone non udenti la cui prima lingua è una lingua dei segni possono avere difficoltà a leggere e scrivere nelle lingue utilizzate dagli udenti (Huenerfauth, 2005; Kennaway, Glauert & Zwisserlood, 2007). Questo è particolarmente

importante nelle situazioni di emergenza, dal momento che le domande, le istruzioni e le descrizioni delle attività che i soccorritori stanno per eseguire possono essere fraintese dalle persone sorde anche nel caso siano presentate per iscritto. Inoltre, mentre durante eventi programmati (es. un appuntamento o un esame di laboratorio) le persone sorde possono solitamente contare su interpreti o parenti che traducono il parlato nella loro lingua dei segni, nel caso di un'emergenza medica può spesso capitare che siano sole.

Nonostante la barriera di comunicazione, i soccorritori avrebbero comunque bisogno di porre ai pazienti sordi alcune domande fondamentali (es. sulla localizzazione e l'intensità del dolore) per distinguere tra diverse patologie e somministrare i trattamenti adeguati. Inoltre, i soccorritori dovrebbero descrivere alcune attività ai pazienti sordi prima di eseguirle (in particolare, in Italia questo è obbligatorio, poiché i pazienti hanno il diritto di rifiutare i trattamenti), e i pazienti sordi dovrebbero correttamente capire alcune istruzioni critiche (es. sui farmaci da prendere).

Per aiutare i soccorritori a comunicare con le persone sorde, proponiamo un sistema mobile, chiamato SLEC (Sign Language Emergency Communicator), che permette ai soccorritori di consultare velocemente una raccolta di frasi utili durante emergenze mediche e mostra i video delle corrispondenti traduzioni in lingua dei segni ai pazienti sordi.

ANALISI DEI REQUISITI

Per progettare il nostro sistema a supporto della comunicazione sul campo tra persone sorde e soccorritori abbiamo in primo luogo identificato le funzioni necessarie e le possibili semplificazioni del processo di traduzione in un contesto di emergenza. A questo scopo, abbiamo coinvolto il personale della Centrale Operativa del 118 di Udine e dell'Elisoccorso del Friuli Venezia Giulia e la comunità dei non udenti dell'Ente Nazionale Sordi (ENS) di Udine per ottenere informazioni che hanno guidato la progettazione e lo sviluppo del sistema. Più precisamente, un medico del 118 e un docente sordo di lingua dei segni hanno fatto parte della nostra squadra durante tutto il ciclo di progettazione, sviluppo e valuta-

zione. Inoltre abbiamo osservato, intervistato, e analizzato le attività di tre infermieri del 118 e abbiamo coinvolto alcuni membri dell'ENS in un *focus group*.

Abbiamo intervistato i soccorritori (il medico e gli infermieri) sulle possibili frasi che potrebbero aver bisogno di dire ai pazienti, nonché sulla sequenza logica e la struttura delle stesse. La comunicazione fondamentale consiste di solito in 10 o 15 frasi che possono essere domande, istruzioni, o descrizioni delle attività che i soccorritori stanno per eseguire. Alcune frasi sono le stesse in più emergenze, mentre altre variano a seconda dei diversi tipi di emergenza. Nonostante questa varietà, un insieme esaustivo di frasi può essere identificato dalla letteratura medica (es. Mahadevan & Garmel, 2005) e dall'esperienza dei soccorritori. Le frasi vanno poi gerarchicamente organizzate in gruppi e sottogruppi (es. domande fondamentali, domande sui sintomi, domande sui problemi cardiovascolari). Mentre per alcune domande la risposta è del tipo sì/no (es. ha mal di testa?), le risposte ad altre domande (es. che tipo di dolore sente?) sono più complesse. Di conseguenza, la risposta di un paziente sordo in lingua dei segni non sarà probabilmente comprensibile per un soccorritore che non conosce quella lingua. Per risolvere questo problema, le domande complesse possono essere riformulate come un insieme di domande le cui possibili risposte sono sì/no o un numero. Per esempio, una domanda generale sul tipo di dolore può essere riformulata come un insieme di domande su specifici tipi di dolore (es. il dolore è lancinante?).

Abbiamo poi posto ai soccorritori domande sulle possibili limitazioni dovute alle attività da eseguire, la loro tempistica, le attrezzature disponibili e l'ambiente in cui è previsto il primo soccorso. I soccorritori hanno sottolineato che, nonostante durante le emergenze la loro attenzione sia per lo più dedicata a monitorare i parametri vitali e a somministrare tempestivamente le cure più adeguate, la comunicazione è fondamentale e deve essere pianificata tra le attività da eseguire. Per quanto riguarda l'uso di un dispositivo mobile per la comunicazione mediata dal computer, i soccorritori hanno detto che lo userebbero se fosse facilmente trasportabile. Hanno anche detto di poter utilizzare entrambe le mani per interagire con

il sistema, ma l'interazione con il pollice di una sola mano sarebbe preferibile, in modo da poter avere l'altra mano libera per svolgere altre attività contemporaneamente (es. controllare il polso radiale). Infine, hanno detto che le attività e l'ambiente non limitano l'uso dei canali visivi e sonori per fornire feedback.

Le persone non udenti sono state invitate a descrivere le loro eventuali esperienze come pazienti in situazioni di emergenza, nonché a informarci sul mezzo di comunicazione preferito e sulla capacità di leggere e scrivere in lingua italiana. Alcuni persone sorde hanno riportato esperienze dolorose a causa di trattamenti per cui non erano stati avvisati in anticipo. Infatti, poiché i sordi non possono sentire i soccorritori, avrebbero almeno voluto vedere bene il viso per cercare di leggere il labiale.

La maggior parte delle persone sorde che abbiamo intervistato è in grado di leggere le labbra, ma ciò richiede loro un notevole sforzo, poiché devono prima riconoscere le parole pronunciate, guardando da vicino le labbra, e poi interpretare la frase pronunciata in lingua italiana, individuando la struttura della frase e associando le parole al loro significato. Anche le persone sorde che hanno maggiore familiarità con la grammatica italiana spesso possono fraintendere alcune frasi e quindi all'interlocutore potrebbe essere chiesto di ripetere lentamente una o più volte. Durante una emergenza, queste incomprensioni potrebbero diventare più frequenti (es. perché il paziente è teso o confuso) e più critiche (es. il soccorritore potrebbe somministrare un trattamento sbagliato se il paziente non risponde correttamente ad alcune domande). Sempre a causa dello sforzo richiesto per la traduzione, anche la comunicazione scritta può essere difficile e quindi dovrebbe essere limitata a poche parole isolate (es. i nomi dei farmaci), piuttosto che a frasi complesse. La dattilologia, che consiste nell'esecuzione di un segno per ogni lettera in una parola, non è comunemente impiegata dalle persone sorde, è inefficiente e può essere fraintesa. Invece, la lingua dei segni è il modo preferito di comunicare e può migliorare significativamente l'esperienza medica. In particolare, si potrebbe ridurre il senso di frustrazione che le persone sorde di solito sentono quando i medici o gli infermieri prendono decisioni riguardanti la loro salute senza comunicare direttamente con loro.

PROGETTAZIONE DEL SISTEMA SLEC

L'analisi dei requisiti ha motivato la progettazione di un sistema basato su un dispositivo facilmente trasportabile e in grado di mostrare la traduzione in lingua dei segni di un insieme gerarchicamente organizzato di frasi. Abbiamo pertanto scelto per il nostro sistema dei dispositivi mobili con schermo tattile, come gli smartphone, dal momento che possono essere facilmente inseriti nella tasca della tuta dei soccorritori e possono supportare la riproduzione di video in lingua dei segni e l'interazione con il pollice di una sola mano. Si deve anche notare che i soccorritori utilizzano telefoni cellulari per comunicare tra loro e quindi lo stesso dispositivo potrebbe servire a più scopi.

Poiché l'attenzione dei soccorritori va principalmente al monitoraggio dei parametri vitali e alla somministrazione di cure, la progettazione del sistema è stata ispirata dalle Minimal Attention User Interface (MAUI), ossia interfacce utente che minimizzano la quantità di attenzione richiesta all'utente per eseguire un particolare compito (Pascoe, Ryan & Morse, 2000). Una MAUI dovrebbe tener conto della scarsa capacità di attenzione degli utenti e facilitare una veloce interazione. Per consentire un'interazione con il pollice e lasciare gli occhi liberi per altre attività, Pascoe, Ryan & Morse (2000) suggeriscono di utilizzare pulsanti hardware o pulsanti software di grandi dimensioni sullo schermo tattile. Inoltre, suggeriscono l'organizzazione dell'interfaccia come una sequenza di schermate, ciascuna delle quali richieda un singolo input da parte dell'utente (es. la scelta di un elemento da un insieme). L'uso di un PDA come un compito secondario viene studiato anche da Kristoffersen & Ljungberg (1999), che raccomandano l'uso del feedback audio per ridurre le richieste di attenzione visiva e presentano un sistema totalmente gestibile con soli quattro pulsanti.

Nel nostro sistema l'insieme di frasi è stato organizzato in un albero le cui foglie corrispondono alle frasi, mentre gli altri nodi sono menu o sotto-menu che raggruppano le frasi stesse. Grazie alla collaborazione dei soccorritori del 118 e dei membri dell'ENS di Udine abbiamo individuato 96 frasi utili negli svariati contesti di emergenza medica e le abbiamo organizzate in un albero a sette livelli di profondità, con un massimo di nove elementi per menu. Come risultato, un menu tradiziona-

le non avrebbe permesso una facile interazione utilizzando il pollice di una sola mano, dal momento che le voci sarebbero state visualizzate troppo in piccolo sullo schermo del dispositivo mobile. Seguendo Pascoe, Ryan & Morse (2000), abbiamo quindi organizzato l'interazione in una sequenza di schermate, ciascuna delle quali mostra il titolo del menu di corrente (Figura 1a), fino a sei pulsanti software per selezionare una frase (verde chiaro, Figura 1b) o entrare in un sotto-menu (azzurro, Figura 1c) e un pulsante software per passare al livello superiore nella struttura (rosa, Figura 1d). Per facilitare l'interazione con il pollice, abbiamo limitato il numero delle voci di menu a un massimo di sei per schermo, in modo che i pulsanti software corrispondenti siano di almeno 240x140 pixel. Se un menu ha più di sei voci, queste vengono organizzati in pagine che possono essere navigate premendo i tasti software precedente e successivo (azzurro, Figura 1e).

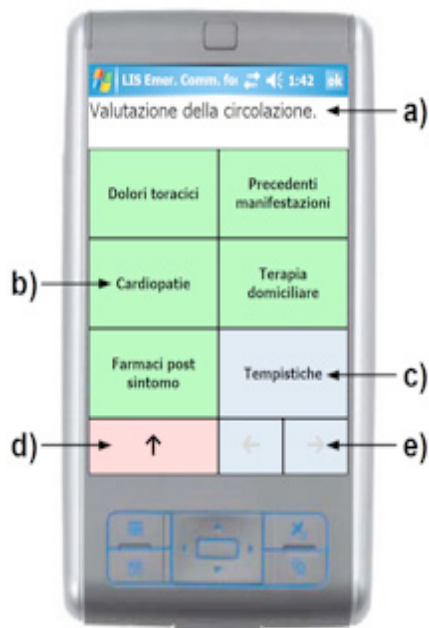


Figura 1. Esplorazione dell'albero delle frasi: a) descrizione del menu attuale, b) pulsanti software verde chiaro per selezionare le frasi, c) pulsante software azzurro per entrare in un sotto-menu, d) pulsante software rosa per passare al menu superiore, e) pulsanti software azzurri per navigare le pagine del menu (disabilitati nei menu con una sola pagina).

Poiché un'interazione veloce è fondamentale durante le emergenze, i pulsanti software sono selezionati con un singolo tocco del pollice. Per rimediare a eventuali errori, ogni scelta può essere annullata in un solo tocco (i) riaslendo di un livello, (ii) selezionando la pagina precedente, (iii) annullando una selezione di frase in un'apposita schermata di conferma prima della riproduzione del video, o (iv) interrompendo la riproduzione del video in qualsiasi momento. Per fornire feedback audio sulla selezione, ogni tocco gestito dal sistema è confermato da un segnale acustico.

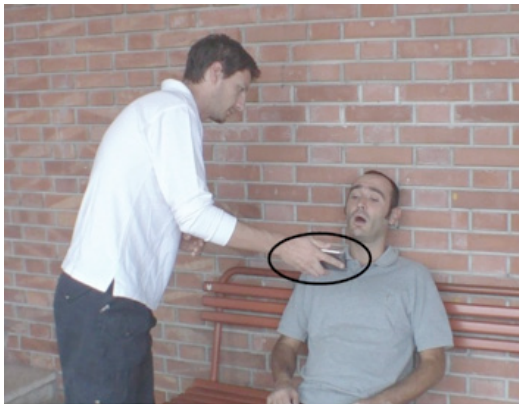
Quando un soccorritore conferma una frase, la corrispondente traduzione in lingua dei segni è visualizzata per mezzo di un video a schermo intero (Figura 2). I video sono stati preferiti ad altre tecnologie (es. animazioni 3D) perché le persone sorde sono particolarmente abituate a questo mezzo per la visualizzazione di contenuti LIS e in una situazione di emergenza non è opportuno sprecare tempo a familiarizzare con nuove tecnologie. Per la traduzione delle frasi in LIS e le riprese dei video abbiamo coinvolto due insegnanti sordi di LIS e un attore sordo. Per evitare l'affaticamento della vista e facilitare il riconoscimento dei movimenti delle braccia abbiamo scelto uno sfondo azzurro in contrasto con la camicia nera dell'attore. Per dare ai soccorritori feedback audio sul video visualizzato, una traccia audio contiene la frase scandita in italiano. In questo modo, se il soccorritore si accorge che la frase non è quella desiderata, può immediatamente correggere la scelta sbagliata. Inoltre, uno specifico suono viene riprodotto all'inizio e alla fine di ogni video per comunicare al soccorritore di girare verso il paziente o verso di sé il dispositivo mobile.



*Figura 2.
Un frame di un video
in lingua dei segni su
dispositivo mobile.*

VALUTAZIONE SPERIMENTALE

Per confrontare la comunicazione con e senza il sistema abbiamo effettuato una sperimentazione in un contesto realistico (Figura 3). La valutazione ha richiesto a dieci soccorritori del 118 (5 maschi, 5 femmine, con età tra 34 e 54 anni) di comunicare ciascuno con un diverso soggetto sordo (7 maschi, 3 femmine, con età tra 43 e 64 anni), che faceva da paziente, in due diversi scenari di emergenza della stessa complessità (in termini di domande, le istruzioni e descrizioni di attività), uno con e uno senza il sistema. Prima di cominciare ciascuno scenario, al soggetto sordo venivano comunicati in LIS i sintomi che avrebbe dovuto simulare in modo che potesse rispondere alle domande del soccorritore.



*Figura 3.
Utilizzo del sistema
in un contesto realistico.*

A tutti i soggetti sordi e ai soccorritori sono stati somministrati due questionari, uno dopo lo scenario con il sistema e uno dopo quello senza il sistema, per valutare l'esperienza di comunicazione nei due casi. Un ulteriore questionario ha chiesto poi il parere soggettivo dei partecipanti su alcuni aspetti del sistema.

Dai questionari è emerso che tutti i soccorritori hanno capito i soggetti sordi e sono stati compresi da loro quando hanno potuto utilizzare il sistema, mentre due soccorritori sono stati neutrali su questo aspetto della comunicazione quando non hanno potuto usare il sistema. Nessun soccorritore si è sentito a disagio nel comunicare con il sistema, mentre due soccorritori si sono sentiti a disagio o hanno dato una risposta neutrale su questo aspetto quando non

hanno potuto utilizzare il sistema. I pareri dei soccorritori su tutti gli aspetti del sistema previsti nel questionario sono stati positivi. In particolare, nove soccorritori hanno affermato di aver imparato rapidamente a usare il sistema, mentre uno solo ha detto che gli sarebbe servita un po' di pratica in più per utilizzarlo più efficacemente. Tutti i soccorritori hanno detto che il sistema è facile da usare e tutti, tranne un incerto, lo hanno ritenuto utile per comunicare con il soggetto sordo.

Dal punto di vista dei soggetti sordi, benché permangano difficoltà e disagio nella comunicazione sia con sia senza il sistema, è emerso che la mediazione del sistema in sé non introduce disagi (metà è d'accordo nell'affermare che comunicare attraverso il sistema è confortevole e metà è neutrale). Metà dei soggetti ha anche affermato che i video in LIS sul dispositivo mobile erano facili da capire, quattro sono stati neutrali e uno solo li ha trovati non comprensibili per problemi di vista, ritenendo che lo schermo fosse troppo piccolo. Di conseguenza, questo soggetto non ha trovato il sistema utile, mentre sette dei nove soggetti rimasti hanno affermato che il sistema li ha aiutati a comunicare con il soccorritore.

CONCLUSIONI E SVILUPPI FUTURI

Abbiamo proposto il sistema mobile SLEC per supportare la comunicazione tra soccorritori e pazienti sordi sul luogo dell'emergenza. Il coinvolgimento di alcuni degli utenti finali già in fase di progettazione ci ha aiutato a sviluppare un prototipo che è stato valutato positivamente da altri soccorritori e non udenti. Inoltre, dalla valutazione sono emersi aspetti importanti che ci aiuteranno a perfezionare il nostro sistema e a renderlo disponibile per l'utilizzo regolare nei servizi di emergenza medica. Un primo aspetto da approfondire sarà quello della dimensione del dispositivo. Dal momento che alcuni soggetti sordi avrebbero preferito uno schermo più ampio, per vedere meglio i video in LIS, studieremo con esperti sordi e soccorritori del 118 se dispositivi mobili più ampi, come i tablet, possono essere adatti per il sistema, almeno quando gli utenti sono in ambulanza. Il sistema ha anche stimolato alcuni soccorritori a imparare la LIS, ma questa disposizione positiva trova ostacoli

legati agli orari di lavoro dei soccorritori stessi. Un'idea per ovviare al problema è quella di sviluppare un sistema di apprendimento della LIS che possa essere utilizzato durante i turni di lavoro, nei momenti in cui non ci sono emergenze in corso. In questo modo, i soccorritori potrebbero imparare a comunicare direttamente le frasi di base, per poi sfruttare il nostro sistema per quelle più complesse. Una descrizione più dettagliata di SLEC e della sua valutazione è fornita in Buttussi, Chittaro, Carchietti & Coppo, 2010.

RINGRAZIAMENTI

Siamo particolarmente grati agli esperti LIS Fabio Meneghel e Loris Botosso, nonché ai soccorritori Giuliana Pantanali, Pasquale Albanese, Federico Roncastri e Federico Nadalin. La nostra ricerca è in parte sostenuta dalla regione Friuli Venezia Giulia nell'ambito del progetto "Servizi avanzati per il soccorso sanitario al disabile basati su tecnologie ICT innovative".

BIBLIOGRAFIA

- Buttussi, F., Chittaro, L., Carchietti, E. & Coppo, M. (2010). *Using Mobile Devices to Support Communication Between Emergency Medical Responders and Deaf People*. Proc. MOBILE HCI 2010: 12th Int.l Conf. Human-Computer Interaction with Mobile Devices and Services (pp. 7-16). New York, NY, USA: ACM. <http://hclab.uniud.it/soccorsodisabili/risultati.html#slec>
- Huenerfauth, M. (2005). *Representing coordination and non-coordination in an american sign language animation*. Assets '05: Proc. 7th int.l ACM SIGACCESS conf. Computers and accessibility (pp. 44-51). New York, NY, USA: ACM.
- Kennaway, J. R., Glauert, J. R. W., & Zwitserlood, I. (2007). *Providing signed content on the Internet by synthesized animation*. ACM Trans. Comput.-Hum. Interact., 14(3), 15. New York, NY, USA: ACM.
- Kristoffersen, S., & Ljungberg, F. (1999). "Making place" to make IT work: *empirical explorations of HCI for mobile CSCW*. GROUP '99: Proc. int.l ACM SIGGROUP conf. Supporting group work (pp. 276-285). New York, NY, USA: ACM.
- Mahadevan, S. V., & Garmel, G. M. (2005). *An Introduction to Clinical Emergency Medicine*. Cambridge University Press.
- Pascoe, J., Ryan, N., & Morse, D. (2000). *Using while moving: HCI issues in fieldwork environments*. ACM Trans. Comput.-Hum. Interact., 7(3), 417-437. New York, NY, USA: ACM.

Conclusioni

Carlo Dall'Oppio

Comandante Provinciale Vigili del Fuoco di Trieste

Questa giornata di studi si aggiunge alle precedenti, l'ultima delle quali relativa alle specifiche problematiche della sicurezza per le persone con disabilità visiva. Oggi è stato ampliato il campo alle persone con problematiche di sordità.

In primo luogo posso osservare che il convegno ha confermato, se mai ce ne fosse bisogno, che l'approccio giusto a queste problematiche non può che essere un approccio multidisciplinare. In una società che si voglia definire civile le persone con disabilità dovrebbero poter usufruire dell'opportunità di partecipare alla vita sociale con il minor numero possibile di limitazioni e barriere.

Lo stesso principio dovrebbe essere rispettato anche durante la gestione delle emergenze. In realtà, frequentemente, la problematica di come prestare assistenza alle persone con disabilità in situazioni di emergenza è stata trascurata o sottovalutata.

Spesso le persone con disabilità si trovano ad affrontare barriere fisiche o possono incorrere in momenti di difficoltà di comunicazione che possono limitare o impedire a loro stesse di reagire ade-

guatamente alle situazioni di emergenza. In tal modo vengono negate loro le possibilità offerte alle persone non disabili.

Frequentemente, fino a tempi recenti, succedeva che nei piani di emergenza, ad esempio relativi ad attività scolastiche, veniva semplicemente prescritto che “in caso di presenza di disabili deve intervenire la persona designata per l’assistenza di tali alunni” o che “vanno individuati per ogni classe gli studenti con il compito di aiutare i disabili o i feriti durante tutte le fasi dell’evacuazione”. Sostanzialmente, tali indicazioni costituiscono una mera soluzione gestionale, purtroppo talvolta solo cartacea.

Nel corso della giornata si sono approfonditi argomenti estremamente interessanti, a partire dalle modalità e dalle problematiche di comunicazione con persone con problemi di sordità, fino alle soluzioni per la gestione della sicurezza anche quotidiana per queste persone.

Siamo poi passati alle soluzioni architettoniche, che consentono di offrire maggior sicurezza alle persone con disabilità, e di nuovo si ha la conferma dell’assunto che l’approccio giusto a queste problematiche non può che essere multidisciplinare. D’altra parte, come ulteriore complicazione alle possibili scelte progettuali, si può rilevare che in questo settore il corpo normativo risulta particolarmente complesso e frammentato. Occorre, pertanto, un grande sforzo dei progettisti per potersi districare nei meandri normativi e, successivamente, centrare l’obiettivo dell’accessibilità curando i particolari e i dettagli costruttivi. Si può infatti rilevare che sono ancora molti i possibili interventi da attuare per superare le difficoltà quotidiane nel nostro patrimonio edilizio e architettonico.

Successivamente sono state illustrate le più innovative soluzioni tecnologiche, prospettate dal rappresentante dell’Università degli Studi di Udine, che consentono di offrire maggior sicurezza alle persone con disabilità permettendo la comunicazione tra loro e i soccorritori.

Abbiamo poi esplicitato l’esperienza del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco in questo ambito della comunicazione in emergenza. Per la nostra organizzazione, quando si parla della “sicurezza delle persone disabili” ci si riferisce ad un campo molto ampio della sicurezza che riguarda non solo coloro che mostrano in modo più

o meno evidente difficoltà motorie o sensoriali, ma anche le persone anziane, i bambini, le persone che soffrono di patologie molto diverse tra loro, come l'asma, i problemi cardiaci ecc. Per questo motivo, per noi, una definizione più corretta della materia sarebbe quella di "sicurezza ampliata".

Questa problematica è stata affrontata creando, a partire dal 2001, un gruppo di lavoro incaricato di esaminare i problemi e proporre le iniziative possibili. Tale gruppo, integrato con i rappresentanti della Consulta delle associazioni delle persone disabili e delle loro famiglie, ha elaborato un documento su valutazione del rischio, individuazione delle misure e pianificazione delle emergenze, pubblicato nel marzo 2002.

Successivamente, è stata elaborata e pubblicata nel 2006 una guida, contenente le schede di valutazione degli ambienti di lavoro, per aiutare i responsabili della sicurezza e i datori di lavoro a migliorare i piani di emergenza e la formazione degli addetti.

Tutta questa attività si è basata su presupposti giuridici e normativi. Infatti, la Costituzione italiana e i trattati fondanti l'Unione Europea prevedono, rispettivamente, l'uguaglianza dei cittadini e la non discriminazione. Il D.P.R. n. 503/1996, poi, ha individuato il pericolo che minaccia una persona a causa della sua disabilità come una barriera architettonica, che deve quindi essere rimossa.

Dal punto di vista più tecnico, la Direttiva 89/106/CEE (sui prodotti da costruzione) nel Documento interpretativo del requisito essenziale n. 2 - Sicurezza in caso di incendio - prevede che, quando si tratta della sicurezza delle persone, si debba partire dall'analisi dei problemi di chi affronta difficoltà percettive o di movimento. Anche il D.Lgs n. 626/1994 e il successivo D.Lgs n. 81/2008 prevedono esplicitamente che il datore di lavoro valuti la sicurezza delle persone disabili presenti nel luogo di lavoro.

Le guide citate servono, quindi, a facilitare il compito dei datori di lavoro, dei responsabili della sicurezza e dei tecnici chiamati a compiere le rispettive valutazioni. Inoltre, le guide prevedono, in linea con l'impostazione della normativa citata, che nella valutazione si tenga conto dell'ambiente in cui si opera e si cerchi di capire quali siano le caratteristiche che lo rendono pericoloso per una persona

disabile. Il passo successivo, la scelta delle misure che compensano le carenze di sicurezza, è impostato in modo da individuare quali provvedimenti possano garantire la sicurezza richiesta con il minore impegno di risorse. La sicurezza, infatti, non può essere considerata un alibi per non assumere una persona con disabilità e, d'altra parte, in vari casi anche le misure gestionali possono essere sufficienti per compensare le carenze evidenziate dalla valutazione.

Nell'elaborazione della pianificazione dell'emergenza, al datore di lavoro si chiede di includere nel piano generale i punti che riguardano la sicurezza delle persone disabili, evitando di predisporre pianificazioni separate.

Sostanzialmente il tutto si può riassumere in due considerazioni. In primo luogo, alle persone con disabilità deve essere garantito un livello di sicurezza uguale (né maggiore né minore) a quello di cui godono le altre persone, attraverso misure edili, impiantistiche e gestionali. Inoltre, un ambiente sicuro per una persona disabile è certamente sicuro anche per una persona normodotata.

Ringraziando nuovamente tutti i partecipanti a questa giornata di studi, a partire dai relatori, riaffermo che da parte mia e dell'organizzazione a cui appartengo c'è la massima disponibilità a mantenere i contatti reciproci e a partecipare a future giornate di studi, in particolare, per riportare le nostre esperienze che nel frattempo sono maturate.

Finito di stampare nel mese di ottobre 2012
presso EUT - Edizioni Università di Trieste