



Pio
Istituto
dei Sordi

ENTE FILANTROPICO

LA PERSONA SORDA E L'EMERGENZA

A cura di Consuelo **Agnesi**, Valentina **Foa** e Stefano **Zanut**

Piccolo manuale per gestire
situazioni emergenziali
nei luoghi della vita quotidiana

LETTERA DEL PRESIDENTE

L'attenzione che il Pio Istituto dei Sordi dedica alle tematiche legate all'emergenza affonda le sue radici in una proposta avanzata circa dieci anni fa da una stimata Benemerita, Martina Gerosa. Grazie al suo intervento, la Direzione dell'Istituto è entrata in contatto con Stefano Zanut, favorendo così una partecipazione attiva a eventi significativi come il Convegno internazionale dei Vigili del Fuoco svoltosi a Roma nell'aprile 2018, dal titolo *"Per una sicurezza inclusiva – Help for all"*. Successivamente, l'Istituto ha organizzato un proprio convegno a Milano nell'ottobre dello stesso anno, denominato "Emergenza e Fragilità" presso il Centro Asteria. Questi momenti hanno rappresentato tappe fondamentali per la costruzione di una cultura dell'inclusione e della sicurezza.

L'arrivo della pandemia di *Covid-19* ha messo ulteriormente in evidenza le difficoltà che le persone con disabilità uditiva incontrano nelle situazioni di emergenza di qualsiasi tipo. Tale dolorosa esperienza ha rafforzato la consapevolezza della Fondazione sull'importanza di queste problematiche e ha insegnato a identificare soluzioni concrete per affrontare le grandi criticità, con l'obiettivo di sostenere e agevolare il lavoro dei soccorritori.

La volontà di sviluppare strumenti e iniziative capaci di agevolare gli interventi dei soccorritori, nel rispetto delle specifiche esigenze comunicative delle persone sorde, si è rafforzata nel tempo. La consapevolezza che le persone sorde possano utilizzare modalità comunicative differenti ha portato ad un impegno crescente per rendere le strategie di soccorso sempre più inclusive e accessibili.

Nel 2024, la partecipazione ad alcune esercitazioni di emergenza inclusiva organizzate da Croce Rossa, Vigili del Fuoco e Protezione Civile, grazie anche al coinvolgimento di Tatiana Amato, volontaria appassionata e competente della C.R.I., e di Stefano Zanut, ha rappresentato un punto di svolta. Queste esperienze hanno permesso di avviare iniziative come la presente pubblicazione, con l'obiettivo di superare la visione delle persone sorde come soggetti solo passivi, promuovendone invece il ruolo attivo nella gestione e risoluzione dei problemi.

L'auspicio è che questo strumento possa rivelarsi realmente utile ai soccorritori, a vario titolo impegnati nelle emergenze, e anche nell'ambito della prevenzione dei rischi sui luoghi di lavoro. L'iniziativa vuole essere un omaggio a tutti gli operatori che si dedicano alla prevenzione e alla gestione delle emergenze in ogni contesto, veri e propri *"angeli"* che, con abnegazione e spirito di servizio, hanno salvato molte vite, anche tra le persone con disabilità, pagando talvolta con la propria esistenza.

Un ringraziamento speciale è rivolto a Consuelo Agnesi, Valentina Foa, Stefano Zanut e alla nostra Loredana Bava, senza i quali questa pubblicazione non avrebbe visto la luce, grazie alla loro competenza e passione civile.

Questo rappresenta solo il primo passo di un progetto più ampio che vedrà la Fondazione sempre più impegnata in un ambito così cruciale per il benessere e la sicurezza delle persone.

Marco Petrillo
Presidente Pio Istituto dei Sordi

PREMESSA

“Questa persona non sente, è sorda!”.

Di fronte a un’osservazione del genere è inevitabile porsi delle domande per capire meglio di cosa si tratta: in che senso non sente? Fa fatica a percepire i suoni? Come attirare la sua attenzione in modo corretto?

Come possiamo metterci efficacemente in relazione con lei?

E ancora, pensando a una condizione emergenziale, come possiamo aiutarla?

È con questi interrogativi in testa che abbiamo scritto questo manuale, una sorta di bussola per orientarsi nel mondo della sordità, estremamente complesso ed eterogeneo. Leggendolo potremo scoprire che non esiste un solo modo di essere sordi e che ogni esperienza è unica. C’è chi non sente proprio nulla e chi, invece, percepisce alcuni suoni o rumori ambientali ma fatica a decifrare le parole, specialmente nel caos di un’emergenza.

È da qui che siamo partiti per comprendere la sordità, per poi passare alle principali modalità comunicative e linguistiche utilizzate nel quotidiano. Per questo abbiamo cercato anche di rappresentare le difficoltà e gli sforzi che una persona sorda incontra nell’interazione con un mondo a “misura di udente”, una vera e propria “maratona” di adattamento che può trasformarsi in ansia o sfiducia quando le informazioni non sono accessibili, oppure quando lo stress compromette le strategie abituali, come ad esempio la capacità di leggere il labiale.

Rappresentare e comprendere questi aspetti - senza la pretesa di essere esaustivi, poiché questa complessa condizione non può certo essere sintetizzata in poche pagine - ci fornirà il bagaglio necessario per affrontare i capitoli successivi, dedicati alle barriere, ai facilitatori ambientali e alla comunicazione in emergenza, permettendoci di prendere consapevolezza delle proprie e altrui risorse.

Sarà questo background a far da cornice alle modalità operative da mettere in atto in caso di emergenza, ai suggerimenti pratici e ai riferimenti normativi che tengono conto delle esigenze generali e specifiche delle persone sorde.

Il manuale che vi proponiamo nasce come uno strumento di incontro e di costruzione di buone prassi. I temi che affronta non riguardano soltanto l’emergenza: pensiamo ai luoghi di lavoro, alla scuola, alle strutture sanitarie, agli spazi culturali come musei o teatri e a ogni contesto pubblico e privato (inclusi gli ambienti domestici) in cui sia necessario orientarsi, ricevere e dare informazioni o interagire con gli altri. È applicabile a tutti i contesti di vita, pensato per trasformare ogni ambiente in uno spazio di “convivenza delle differenze” dove nessuno viene lasciato indietro, ma certamente la gestione dell’emergenza diventa l’obiettivo primario.

Inoltre potremmo definirlo un testo bidirezionale: si rivolge alle persone sorde, affinché siano protagoniste della propria sicurezza e soccorso, e a tutti quelli che con loro potrebbero trovarsi a interagire nelle situazioni critiche di un’emergenza come soccorritori, colleghi, datori di lavoro, familiari, amici, operatori e cittadini. Non si tratta di un semplice passaggio di informazioni, ma di un vero patto di co-responsabilità dove la persona sorda non è un soggetto passivo da “gestire”, ma parte attiva nella costruzione di una comunicazione che funzioni.

Abbiamo scelto un formato agile e leggero, sia cartaceo che scaricabile dal web, pensato per essere consultato facilmente e tenuto a portata di mano anche in caso di necessità. Per rendere l’applicazione dei contenuti più immediata, il testo è poi arricchito da fotografie esplicative e video accessibili tramite codice QR, con particolare attenzione alle situazioni operative descritte nei capitoli dedicati alla comunicazione e al soccorso.

Per questo i contenuti qui raccolti saranno integrati da futuri percorsi di formazione e aggiornamento. Siamo consapevoli che questo manuale rappresenta solo un punto di partenza, non un traguardo.

Improvvisare in situazioni critiche può essere rischioso: la vera sicurezza nasce dalla conoscenza e dalla preparazione continua, nella convinzione che solo la sensibilizzazione e la pratica costante possano costruire una sicurezza per tutte e tutti.

Consuelo Agnesi, Valentina Foa, Stefano Zanut

Indice

1. SORDITÀ E PERSONE SORDE

Pag. 8

Premessa

9

- Chi sono le persone sorde? 9
- La sordità e la sua complessa variabilità 10
- Con protesi o senza 11
- Sordità precoce e tardiva 12
- Multisensorialità: come sentono quando non sentono? 12
- Comunicazione e lingue 13
- Le persone sorde italiane conoscono la lingua italiana 14
- Quali sono, dunque, le loro modalità comunicative? 14
- La labiolettura 15
- Tra capire e farsi capire: fatica e ansia 15
- L'esperienza di ogni persona sorda è unica 17
- Quali lingue, quali strumenti, quali metodi per la comunicazione? 17

2. PARLIAMO DI VULNERABILITÀ

Pag. 20

- Le persone e la vulnerabilità 21
- La doppia vulnerabilità e l'impatto psicologico 23
- Lasciata sola durante una prova:
e se fosse stata un'emergenza reale?** 23
- La sfiducia si amplifica in emergenza 26
- La cooperazione comunicativa 27
- Casi studio: l'uragano Katrina (2005) e il sisma
seguito da tsunami in Giappone (2011)** 29

3. BARRIERE E FACILITATORI IN ORDINARIO E IN EMERGENZA

Pag. 34

- L'Universal Design e i 7 principi 35
- Comunicazione ambientale 39
- Orientamento e wayfinding 41
- Comunicazione in emergenza: indicazioni operative 44
- Indicazioni operative 45
- Comunicare l'emergenza in modalità multicanale 47
- Il contenuto informativo accessibile 49

4. LO SCENARIO DEL SOCCORSO E LE PERSONE SORDE

Pag. 52

- Riconoscere una persona sorda e mettersi
in relazione con lei 53
- Introduzione alle modalità comunicative 56
- Comunicazione interpersonale: suggerimenti operativi 57
- Casi pratici 64

5. NORMATIVA E SICUREZZA INCLUSIVA

Pag. 68

- La normativa e il suo percorso verso una sicurezza inclusiva 69
- Progettare un sistema d'esodo per tutte le esigenze 72
- L'importanza dei piani di emergenza inclusivi 74
- Un esempio di percorso formativo sul tema della disabilità 76
- La pianificazione degli interventi di protezione civile
a favore di persone con specifiche necessità 77

APPENDICE

- Il terremoto dell'aquila del 2009: la testimonianza
di Eleonora raccolta da Consuelo Agnesi** 80
- Kit per promuovere la cultura dell'inclusione
degli ambienti di lavoro** 85
- Bibliografia** 86
- Ringraziamenti** 88
- Autori** 89

1 SORDITÀ E PERSONE SORDE

Premessa

Come avremo modo di scoprire durante la lettura, ogni tema che tratteremo porta con sé un bagaglio di significati talvolta generici, talvolta altamente specifici. Le parole per indicare la sordità sono davvero molte: sordo, Sordo, non udente, audioleso, ipoacusico, persona con disabilità uditiva, persona con deficit uditivo. Per ragioni pratiche e per evitare ridondanze, abbiamo scelto di adottare termini come *“persona sorda”* o *“sordo”* o *“sordità”*. È fondamentale tenere a mente che queste parole rappresentano tutte le diverse accezioni che rientrano nell’ambito che stiamo considerando. L’uso di questa terminologia tiene anche conto delle molteplici prospettive - personale, biopsicosociale, culturale, linguistica - in cui le persone si riconoscono e si identificano (Baroni e Des Dorides, 2025). È sempre buona prassi chiedere direttamente a loro come vorrebbero essere definite. Ovviamente, nell’elenco delle parole relative alla sordità non c’è la parola *“sordomuto”*, usata per molto tempo anche in ambito normativo^[1] ma che oggi non rispecchia più la realtà della sordità. Il presente manuale si rivolge a un target bidirezionale: da una parte le persone sorde, dall’altra tutti gli altri, inclusi soccorritori, datori di lavoro, referenti, colleghi, familiari e amici, tutti. Per comodità narrativa, adotteremo il termine *“udente”* in ambito lavorativo e in tutti gli ambiti di vita quotidiana e *“soccorritore”* per identificare la persona che opera in contesti emergenziali.

Chi sono le persone sorde?

Dietro la sordità c’è sempre l’individuo con la sua storia, la sua identità, le sue inclinazioni, le sue esigenze sensoriali e fisiche, i suoi costrutti sociali e culturali. Prima di comprendere e riconoscere condizioni di vulnerabilità delle persone sorde e i loro specifici bisogni in situazioni di pericolo o in emergenza, è necessario definire la sordità e in che modo questo possa incidere sulla vita quotidiana. In questo manuale, la prospettiva non è strettamente medica o audiologica, cui si fa solo qualche breve cenno: ciò che interessa è soprattutto comprendere come una persona sorda percepisca l’ambiente, acceda alle informazioni, comunichi e interagisca con gli altri. È infatti da questa prospettiva relazionale e sociale che dipendono molte delle barriere che possono fare la differenza in contesti emergenziali.

¹ La definizione è stata modificata da *“sordomuto”* a *“sordo”* con la Legge n. 95 del 20/02/2006

La sordità e la sua complessa variabilità

La **tabella 1** illustra i differenti gradi di perdita uditiva secondo gradi diversi, ma quel che più ci interessa in questa sede sono le due ultime colonne a destra, in cui sono riportate esperienze di ascolto di una persona sorda sia in ambienti tranquilli che rumorosi: nel primo caso l'ascolto può essere sostenibile, ma diventa faticoso seguire le conversazioni nella lingua parlata in presenza di più interlocutori o in contesti rumorosi, fino a casi di sordità totali in cui non viene percepito alcun suono.

Grado	Soglia uditiva nell'orecchio dall'udito migliore in decibel (dB)	Esperienza di ascolto in un ambiente tranquillo per la maggior parte degli adulti	Esperienza di ascolto in un ambiente rumoroso per la maggior parte degli adulti
Udito normale	<20 dB	Nessun problema a sentire i suoni	Nessun problema o minimo problema di ascolto dei suoni
Ipoacusia lieve	Da 20 a <25 dB	Non ha problemi a sentire il discorso colloquiale	Può avere difficoltà a sentire il discorso colloquiale
Perdita dell'udito moderata	Da 35 a <50 dB	Può avere difficoltà a sentire il discorso colloquiale	Difficoltà a sentire e a prendere parte alla conversazione
Perdita dell'udito moderatamente grave	Da 50 a <65 dB	Difficoltà a sentire il discorso colloquiale; può sentire le voci alte senza difficoltà	Difficoltà a sentire la maggior parte dei discorsi e a prendere parte alla conversazione
Perdita dell'udito grave	Da 65 a <80 dB	Non sente la maggior parte dei discorsi colloquiali; può avere difficoltà a sentire comprendere le voci alte	Estrema difficoltà nell'ascoltare i discorsi e nel prendere parte alla conversazione
Perdita dell'udito profonda	Da 80 a <95 dB	Estrema difficoltà a sentire le voci alte	Il discorso colloquiale non può essere ascoltato
Perdita/sordità uditiva completa o totale	95 dB o superiore	Non riesce a sentire il parlato e la maggior parte dei suoni ambientali	Non riesce a sentire il parlato e la maggior parte dei suoni ambientali
Unilaterale	<20 dB nell'orecchio migliore, 35 dB o più nell'orecchio peggiore	Potrebbe non avere problemi a meno che il suono non sia vicino all'orecchio con udito più debole. Potrebbe avere difficoltà a localizzare i suoni	Può avere difficoltà a sentire le parole, a prendere parte alla conversazione e a localizzare i suoni

Tabella 1. Gradi di ipoacusia e relativa esperienza uditiva (WHO, 2021).

Con protesi o impianti o senza

Le esperienze uditive di cui abbiamo parlato si riferiscono alle capacità di ascolto senza protesi né impianti cocleari, insomma a orecchio nudo. La capacità di percepire specifiche frequenze sonore (gravi e/o acute) è determinata non solo dal livello di perdita uditiva, ma anche dal residuo uditivo e dall'efficacia di ausili come protesi acustiche o impianti cocleari. Ad esempio, le sirene delle ambulanze e i sistemi di allarme negli uffici, che hanno toni acuti, possono risultare difficili da sentire per alcune persone. Anche nell'utilizzo di protesi acustiche e impianti cocleari esiste una grande variabilità individuale. Non è nostro scopo entrare nei dettagli tecnici ma concentriamoci su chi utilizza questi dispositivi. È opportuno evitare supposizioni o generalizzazioni quando si interagisce per la prima volta con una persona sorda, anche se verrebbe spontaneo farlo per motivi pratici. Vi sono persone che indossano protesi e/o impianti e percepiscono esclusivamente rumori ambientali (come il traffico o la chiusura di una porta), altre che sono in grado di sostenere conversazioni telefoniche o percepire distintamente il parlato di una persona senza vederla, altre ancora che non fanno uso di ausili acustici, il che può indicare un'assenza totale di percezione uditiva, eccezionalmente un utilizzo non continuativo degli ausili (come nel caso del riposo notturno o perché le pile sono scariche), oppure la presenza di residui uditivi minimi. Per questo motivo, è fondamentale non trarre conclusioni affrettate basandosi sulle loro reazioni a stimoli sonori (come ad esempio, un colpo di tosse, lo stridio di una sedia o il rumore del gesso sulla lavagna), poiché nella percezione di ciò che accade nell'ambiente circostante possono essere coinvolti più sensi e può variare da persona a persona.

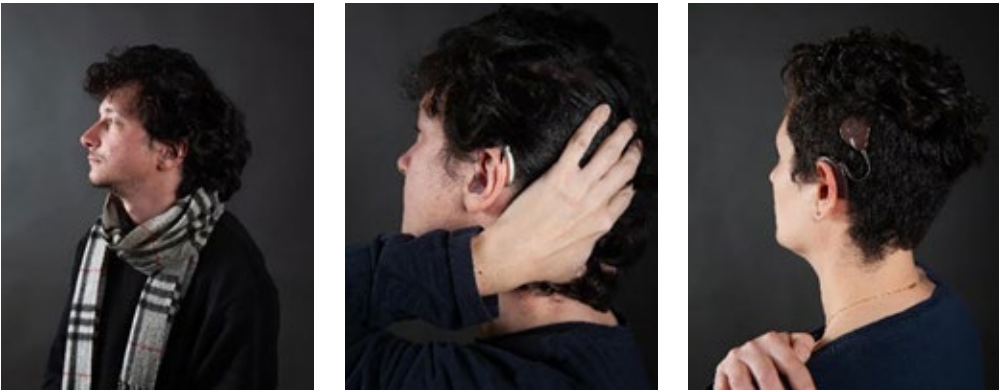


Figura 1, Figura 2, Figura 3. Persone sorde con protesi o impianti. Nelle prime due immagini la persona usa un apparecchio acustico protetto dai capelli e, pertanto, non facilmente riconoscibile. Nella terza la persona usa invece un impianto cocleare immediatamente visibile solo perché porta i capelli corti.

Sordità precoce e tardiva

Aggiungiamo ancora un pezzo di complessità in questa variabilità individuale: esiste una differenza abissale tra le sordità precoci (dalla nascita o entro i primi anni) e le sordità tardive (insorte dopo i 3 anni, dopo aver già sviluppato il linguaggio parlato, o in età adulta). Lo sviluppo comunicativo e linguistico è strettamente correlato al percorso educativo, alla crescita individuale, alle competenze acquisite in diversi momenti della vita, al contesto familiare e sociale (Rinaldi et al., 2018), e al livello di accessibilità (spesso insufficiente, purtroppo). Quando parleremo di emergenza dovremo anche ricordare le persone anziane con difficoltà uditive: la comunicazione inclusiva riguarda anche loro.

Chi perde l'udito in età adulta generalmente non manifesta variazioni significative nella propria voce, rendendo la condizione più difficile da riconoscere al primo approccio. D'altro canto, una persona con sordità profonda può essere comprensibile nell'espressione verbale, pur manifestando una pronuncia meno chiara a causa della difficoltà nell'imparare a produrre suoni senza poterli sentire. Il timbro della voce, influenzato da alcuni fattori come la protesizzazione precoce, la logopedia o l'esperienza sensoriale individuale, non è affatto indicativo della qualità dell'italiano o delle sue complessive competenze comunicative. Al contrario, la particolare modulazione della voce può essere considerata una conseguenza che definiremmo quasi fisiologica della perdita uditiva che non sempre permette di modulare la propria voce alla pari delle persone udenti.

Multisensorialità: come sentono quando non sentono?

È dunque imprescindibile la relazione tra la sordità e l'ambiente circostante, perché magari le persone non sentono nulla, sentono poco o con difficoltà (con o senza ausili), ma il loro modo di interagire con il mondo rappresenta un vero e proprio capolavoro di multisensorialità.

In pratica, le persone sorde non si affidano a un solo senso (la vista), ma riescono a sfruttare al meglio tutte le informazioni veicolate attraverso altri canali sensoriali integri e funzionanti. Ciò permette loro di muoversi, orientarsi e comunicare con l'ambiente e le persone in modo dinamico.

In altre parole, non si limitano a *vedere* l'ambiente: usano il corpo e il tatto, percepiscono il movimento e le vibrazioni. Così una vibrazione prodotta da un rumore o da un suono può essere trasformata in un'informazione utile (se si vuole attirare l'attenzione di una persona sorda seduta all'estremità del tavolo,

ad esempio, è sufficiente un piccolo tocco sulla superficie). Anche l'olfatto può diventare uno strumento utile che aiuta a percepire o indagare un ambiente.

Ancora: *sentono* lo spostamento d'aria. Per esempio, possono intuire se qualcuno apre la porta da dietro per entrare in aula, perché quel movimento produce, appunto, uno spostamento d'aria. E molto altro ancora.

Integrando tutti questi elementi, citati solo a titolo esemplificativo, le persone sorde possono dare un senso alle loro esperienze quotidiane.

Possiamo dunque capire che quando l'orecchio non fornisce utili informazioni (oppure quando gli ausili non sono attivi), il cervello compensa e si organizza per far sì che il corpo viva un'esperienza multisensoriale costante, sia nell'ambiente fisico che in quello comunicativo e sociale. Elaborando continuamente questi input la persona sorda consolida la propria bussola interna.

Questa multisensorialità è un sistema potente, ma è anche importante sapere che può vacillare in contesti di pericolo o in situazioni di emergenza, perdendo provvisoriamente controllo e comprensione della realtà circostante: vedere persone muoversi improvvisamente verso una direzione, percepire rumori di fondo che cambiano oppure il suono delle sirene e, magari, anche l'agitazione di persone vicine.

Comunicazione e lingue

Entriamo ora un po' più nel dettaglio: l'interazione con le persone sorde è il motore centrale di questo manuale e la trattazione operativa su come rendere concreto il concetto di comunicazione interpersonale sarà affrontato nei capitoli successivi.

Le difficoltà nell'interazione con le persone udenti, che si manifestano soprattutto nella comunicazione reciproca, tendono a rappresentare la principale barriera comunicativa per le persone sorde. Per affrontarla sviluppano strategie comunicative affinate nel corso della vita affidandosi anche a supporti tecnologici come protesi e impianti laddove possibile, oltre ad altri possibili strumenti che verranno elencati nel capitolo 4 in cui parleremo di modalità operative. Purtroppo tutto ciò non basta perché lo sforzo individuale da solo non è sempre sufficiente. Il mondo è costruito a misura degli udenti, di chi sente bene, e per questo la responsabilità della comunicazione andrebbe condivisa nella relazione: è sempre bella e positiva la sensazione di capire l'altro e di essere a propria volta compresi.

Le persone sorde italiane conoscono la lingua italiana

Tutte le persone sorde, in un modo o nell'altro, conoscono la lingua italiana. Forse non è scontato rimarcare questo concetto. E ancora: i sordi non sono muti. Per questa ragione il termine "sordomuto" è errato, anche se la parola è dura a morire nell'uso comune. Chi comunica in LIS (Lingua dei Segni Italiana) non usa la voce, in quanto la LIS non richiede l'uso del canale vocale, ma questo non rende affatto la persona muta, poiché conosce, parla e legge l'italiano. Nella modalità parlata e/o scritta, altrimenti come potrebbe - detto in modo vergognosamente semplicistico, leggere il menù al ristorante? Chi usa due o più lingue nella vita quotidiana, sia sordo che udente, viene definito "persona bilingue"; per le persone sorde che utilizzano la LIS, la definizione appropriata è "persona bilingue ITA/LIS" (Grosjean, 2015), poiché la loro padronanza della LIS non esclude affatto anche la loro competenza nella lingua italiana. Nel linguaggio comune si fa spesso riferimento a categorie come "sordi segnanti" e "sordi oralisti" per distinguere differenti modalità comunicative. Con l'espressione "sordi oralisti" si intendono le persone sorde che utilizzano l'italiano parlato come canale comunicativo esclusivo e per le quali la LIS non rientra nel repertorio linguistico perché non appresa e quindi non utilizzata. Tuttavia, queste definizioni andrebbero usate con parsimonia, poiché possono ridurre la complessità dell'esperienza della persona sorda a una sola dimensione. Questa breve distinzione ci permette di capire il motivo per cui le persone sorde vengono etichettate in base al loro approccio comunicativo nel gergo comune, ma è più corretto parlare di "modalità comunicative" differenti, mettendo sempre in primo piano la persona sorda.

Quali sono, dunque, le loro modalità comunicative?

Quando interagiscono con le persone udenti, le persone sorde - sia bilingui che di educazione oralista - si affidano prevalentemente alla lettura labiale, all'eventuale residuo uditivo e ai supporti scritti. In sostanza, tutte loro si avvicinano alla lingua italiana che già conoscono. La principale distinzione risiede nel fatto che una parte di loro conosce anche la LIS e può utilizzarla con persone che a loro volta la conoscono. L'obiettivo cardine, specialmente in contesti vulnerabili, è mantenere la chiarezza e l'efficacia comunicativa. Ecco qualche esempio pratico: se incontrate persone sorde che non conoscono la LIS è bene che non vengano forzate ad usarla, anche nel caso in cui ne conosciate anche

solo le basi. Lo stesso discorso vale anche per le persone sorde che usano la LIS: cercate di non rallentare tentando di rievocare un segno, facendo così passare molto tempo e potenzialmente innervosendo chi vi ascolta (sì, le persone sorde magari non sentono, ma ascoltano!), perché già impegnata a sforzarsi di capirvi. Chi conosce la LIS non rinuncia alla labiolettura, alla quale fa comunque affidamento nei contesti quotidiani, formali o informali (come in ambito privato, amicale o familiare con chi non usa la LIS). Negli eventi pubblici e nelle situazioni di trattativa (es: medico, notaio, avvocato), l'accessibilità va garantita a priori per tutte le persone sorde, con servizi di sottotitolazione e di interpretariato LIS/Italiano.

La labiolettura

Ora soffermiamoci sulla modalità italiana parlata e sulle possibili fatiche che comportano nel quotidiano: la labiolettura. Già così possiamo capire che la lettura labiale è una notevole risorsa che può richiedere uno sforzo cognitivo immenso in determinate situazioni, come quando più persone parlano contemporaneamente (pensate a una riunione di lavoro o di condominio) oppure quando un interlocutore è posto di lato (per esempio quando si gira per prendere qualcosa mentre sta parlando) o, ahimè, se le condizioni delle labbra del parlante non agevolano la comprensione (è il caso di chi parla con le labbra serrate oppure queste sono coperte da folti baffi), una serie di scenari che chiunque può riconoscere. Ci vuole pazienza e abitudine, ma soprattutto autentica disponibilità a entrare in questo scambio, cosa purtroppo non molto frequente nella quotidianità.

Tra capire e farsi capire: fatica e ansia

Leggere il labiale richiede uno sforzo costante, per qualcuno è addirittura un'abitudine talmente interiorizzata da sembrare automatica. Però non basta: la sua efficacia dipende molto dal movimento delle labbra dell'interlocutore, dalla luminosità sul suo volto e dalla presenza di più interlocutori. Anche chi usa ausili acustici e ha una buona percezione uditiva spesso ha bisogno di integrare la vista con l'udito assistito. Per farci un'idea, anche gli udenti, quando ascoltano, tendono a cercare le labbra per una miglior comprensione, un aspetto certamente reso difficile nel periodo Covid per la necessità di utilizzare le mascherine di protezione. I sordi profondi - in genere senza ausili - solitamente sono consapevoli del timbro della propria voce (la percepiscono, anche se non la sentono) e la modulano continuamente per renderla acusticamente compren-

sibile all'altro. Si basano sul feedback anche non verbale (l'interlocutore capisce o non capisce la mia voce? È bassa? Parlo veloce? Devo rallentare?). Questo sforzo è una forma di compensazione e l'automodulazione può rivelarsi più faticosa in ambienti rumorosi o con persone non abituate alla loro voce.

Lo sforzo costante richiesto per capire cosa viene detto può essere estenuante e stressante. Non sempre la persona sorda si accorge della propria stanchezza, concentrata com'è sull'interazione, ciò accade spesso in situazioni di pericolo o quando è necessario cercare informazioni sul contesto. Così un ulteriore scoglio comunicativo può far emergere ancor di più la sensazione di vulnerabilità e ansia. Non dimentichiamo, infine, che anche le persone sorde, come tutti, si stancano o possono avere una giornata storta, così al primo ostacolo o all'ennesimo intoppo cominciano a provare molta fatica, e spesso anche sfiducia in un mondo per loro non pienamente accessibile. Quando la "sintonizzazione" si interrompe (ad esempio chiudendo gli occhi o perdendo il contatto visivo) si rischia l'esclusione da un'informazione che non si riesce a capire se poi è persa oppure no. Questa difficoltà può portare a sensazioni di frustrazione o di imbarazzo, talvolta spingendo le persone sorde a evitare interazioni sociali complesse. Infine, è bene non dare per scontato che una buona capacità di produzione verbale significhi anche un'effettiva comprensione linguistica. Sotto stress la comprensione diminuisce drasticamente per tutti, non solo per le persone sorde.



Figura 4

Interazione tra due persone. Una possibile incomprensione da parte del soccorritore può riflettersi in frustrazione o imbarazzo nella persona sorda.

L'esperienza di ogni persona sorda è unica

L'ansia è soggettiva nella misura in cui la persona sorda percepisce e legge il mondo circostante e molto dipende anche da quando è insorta la sordità, dall'accesso precoce o meno alla comunicazione, dalla qualità stessa dello scambio comunicativo, dalla loro istruzione (che spesso, purtroppo, non è stata accessibile), ma anche dall'assetto psicologico. Sebbene la perdita uditiva non causi direttamente ansia in tutti i casi, situazioni di mancato accesso o di mancata comprensione contribuiscono sicuramente al senso di isolamento e smarrimento. La relativa invisibilità della sordità e le barriere comunicative generate da una società modellata su chi sente, sono parte comune dell'esperienza delle persone sorde.

Quali lingue, quali strumenti, quali metodi per la comunicazione?

Proviamo qui a dedicare un po' di attenzione alla definizione e alla distinzione, ovviamente a grandi linee, tra gesto, segno e LIS. Sono aspetti che ci torneranno utili per quando parleremo di modalità comunicative da adottare in emergenza (capitolo 4). È necessario stabilire questa chiarezza terminologica per sviluppare una maggiore consapevolezza nell'uso delle diverse modalità operative nella comunicazione interpersonale. Comprendere la natura specifica di ciascuno di questi elementi può aiutarci a evitare ambiguità (anche riguardo a lingue, modalità e strumenti) nell'approccio comunicativo con le persone sorde, a maggior ragione può essere più efficace nei contesti critici.

Gesti. Partiamo da ciò che sappiamo e che usiamo già tutti nel quotidiano: "Cosa?", "Perché", "Ma che dici?" oppure "Aspetta" sono esempi di gesti (tipicamente italiani e molto riconoscibili). Sono supporti spontanei del nostro parlato, sono veloci e istintivi e fanno parte del linguaggio del corpo (come gesticolare al telefono o indicare "tutto ok" con il pollice). La loro funzione è quella di rafforzare o enfatizzare ciò che si sta comunicando.

Gesti o segni? È qui che si annida l'equivoco: la gestualità spontanea di cui si è appena detto non è una Lingua dei Segni, anche se a volte qualche gesto sembra simile a qualche segno isolato. La distinzione è netta: i gesti sono movimenti di supporto al discorso parlato, mentre la LIS è un sistema linguistico strutturato e completo. Infatti, la LIS è una lingua che sfrutta il canale visivo e corporeo: non coinvolge né il canale uditivo né quello vocale. Analogamente a quanto avviene per la lingua parlata, la lingua dei segni si sviluppa ogniqualvolta si forma una comunità di persone che la utilizza per comunicare.

Ogni Paese ha la sua lingua dei segni. Dato che le persone sorde esistono da sempre, anche le lingue dei segni esistono da sempre e proprio come accade per le lingue parlate, ogni Paese ha la sua. Ad esempio, in Italia abbiamo la LIS (Lingua dei Segni Italiana), in Francia si usa la LSF (Langue des Signes Française), negli USA c'è l'ASL (American Sign Language) e così via. Ricordiamo che in LIS ci sono anche varianti locali (per esempio il segno di "grazie" varia tra Torino, Roma e Trieste).

La LIS è una lingua che sfrutta esclusivamente il canale visivo e corporeo, non coinvolge né il canale uditivo né quello vocale. I messaggi linguistici vengono costruiti e trasmessi attraverso l'uso strutturato di mani, braccia, busto, testa, labbra e occhi, a cui si aggiungono elementi come il movimento, le espressioni facciali, la direzione e tante altre cose. Per sua natura, la LIS è una lingua definita naturalmente accessibile per le persone sorde: richiede l'uso degli occhi per la comprensione e il coinvolgimento del corpo per la produzione del messaggio.

La LIS non è un insieme di segni "inventati" e non è nemmeno un codice gestuale. È una lingua viva, dinamica e in evoluzione, dotata di una propria struttura: in altre parole, è una lingua che, tra le tante caratteristiche, sfrutta lo spazio (il corpo e l'area circostante) e la simultaneità per veicolare informazioni morfologiche e sintattiche (Volterra et al., 2019). Mentre nelle lingue parlate gli elementi sono prodotti in sequenza, nella LIS tutto avviene simultaneamente. Per esempio, per dire "io bevo l'acqua", in una sola frase si può comunicare: il contenitore (se si beve da una bottiglia o da un bicchiere), la modalità (se si beve tutto in un sorso o poco per volta), il gradimento (attraverso un'espressione lieta del volto se l'acqua è buona).

Una lingua, una cultura. La LIS è un punto di incontro dinamico tra l'aspetto biologico (la sordità) e l'aspetto socioculturale (la lingua e l'appartenenza a una comunità). Per farci un'idea di base, nella LIS esistono modi di dire, neologismi, variazioni regionali e persino forme d'arte come letteratura, teatro e cinema. E ci vuole una comunità che la usa: è la cosiddetta "comunità sorda", ne fanno parte naturalmente le persone sorde che conoscono la LIS e le persone udenti che la usano per diversi motivi o ragioni personali (interpreti LIS, CODA ^[1] - ovvero figli di genitori sordi - colleghi, studenti, ecc.)

¹ CODA: Children Of Deaf Adults

² La LIST (Lingua dei Segni Italiana Tattile) è un metodo di comunicazione tattile utilizzato dalle persone sordocieche, derivato dalla LIS (Lingua dei Segni Italiana). A differenza della LIS visiva, nella LIST la persona sordocieca appoggia le proprie mani su quelle dell'interlocutore per percepire movimenti, forme e segni.

La Lingua dei Segni Italiana (LIS) e la Lingua dei Segni Italiana Tattile (LIST) ^[2] sono ufficialmente riconosciute in Italia dal 19/5/2021, tramite l'approvazione dell'art.34-ter del Decreto Sostegni (D.L. 41/2021). Questa norma promuove e tutela la LIS, riconoscendo le figure di interprete LIS/LIST e garantendo l'accessibilità.

Ecco i punti chiave:

- **Riconoscimento Ufficiale** - La Repubblica riconosce la LIS e la LIST come lingue.
- **Professioni e Formazione** - Il Decreto 10/12/2024 definisce i percorsi formativi per interpreti LIS e LIST, istituendo dal 2024 un elenco apposito presso la Presidenza del Consiglio.
- **Accessibilità e Inclusione** - Le pubbliche amministrazioni devono promuovere l'accessibilità ai servizi, e si incentiva l'inclusione scolastica, lavorativa e sociale delle persone sorde.
- **Contesto** - Il provvedimento è stato promosso per rimuovere le barriere comunicative e garantire la piena libertà di scelta comunicativa.

Una modalità, tante modalità. Per creare una comunicazione interpersonale quanto più efficace possibile, abbiamo nel bagaglio due lingue (lingua italiana e lingua dei segni italiana) e tante modalità distinte. Naturalmente non è necessario operare una scelta rigida a scapito delle altre modalità, né insistere su una singola via: si possono combinare più strumenti, ad esempio usare il labiale e qualche segno. Non è che dobbiamo tirare fuori le carte a caso, anzi è bene averle in serbo e pronte. La priorità assoluta è individuare la modalità comunicativa che la persona sorda preferisce o con cui si sente più a suo agio a usare in quel momento, così da rispettarne le scelte e rispondere alle sue necessità. *"La persona che vive la sordità - che porti dispositivi che permettono l'udito o meno - dovrà sempre negoziare con le persone udenti attorno a sé modalità di relazione, comunicazione e linguaggio che possano essere inclusive per entrambi"* (Pavani e Schiavon, 2024).

2 PARLIAMO DI VULNERABILITÀ

Un evento critico che si manifesta in maniera improvvisa o inattesa - come un incendio o un terremoto - ha il potere di distruggere la nostra sensazione di controllo e incrementare quella di minaccia imminente. Questo può generare una profonda vulnerabilità, sia fisica che psicologica, capace di sconvolgere la nostra idea di come il mondo dovrebbe funzionare. È in quel contesto che la vulnerabilità delle persone sorde diventa doppia: sia quando direttamente coinvolte sia come semplici testimoni dell'evento. Anche quando si trovano a essere semplici testimoni, passanti in prossimità di un evento critico o persino familiari delle vittime, possono sentirsi profondamente impotenti. Ciò deriva da diversi fattori, tra i quali l'incertezza su come agire, pur nella piena consapevolezza del proprio 'limite' sensoriale, la scarsa dimestichezza nell'uso di app esistenti per richiedere o chiamare soccorso, le difficoltà a comprendere velocemente la dinamica dell'emergenza in corso (se fermarsi, allontanarsi o cosa fare). Ultimo ma non meno importante: l'ulteriore sforzo di dover far capire agli altri la propria condizione di persona sorda.

Come suggerisce Antonio Zuliani (Zuliani, 2017), "è l'evento ad essere patologico, non la reazione". Che si possa avere paura è una reazione normale e fisiologica (evento straordinario e fuori dalla nostra portata e quindi dalla nostra percezione di sicurezza). L'evento può essere traumatico in quanto espone le persone coinvolte direttamente o indirettamente a rischio di sviluppare un disturbo post-traumatico da stress (PTSD)^[1], ma non è detto che tutte lo sviluppino. Le persone sorde sono pienamente incluse in questa dinamica che riguarda tutti.

LE PERSONE E LA VULNERABILITÀ

La parola *vulnerabilità* viene solitamente usata per esprimere la possibilità di subire conseguenze da un evento, un aspetto che può essere declinato sia nelle molte dimensioni della vita quotidiana che durante un'emergenza (Zanut e Agnesi, 2025). Gli eventi che restituiscono i media, infatti, ci hanno messo in guardia su questi aspetti proprio a partire dall'estrema vulnerabilità delle persone coinvolte e le conseguenze connesse. Ciò si può riferire anche alle conseguenze sul territorio e le sue infrastrutture. A volte è il concetto stesso di "persona" a portarci fuori strada su questi temi, ritagliato com'è in modo quasi sartoriale su un "adulto-medio-sano, un soggetto non più bambino e non ancora anziano, con caratteristiche antropometriche nella media, un soggetto privo di deficit fisici, sensoriali o cognitivi, inserito o inseribile nei processi produttivi" (Lauria, 2003), mentre risulta più proficuo considerare quella che possiamo definire come "convivenza delle differenze"^[2], ovvero un termine neutrale che

presuppone pari dignità per ciascuno in funzione delle proprie specifiche esigenze. Questo perché ogni persona è per sua natura diversa e può trovarsi a vivere condizioni di vulnerabilità differenti nel corso della propria vita.

Inoltre, non sono da considerare solamente le persone di per sé, ovvero avulse dal contesto in cui vivono, si muovono e interagiscono con l'ambiente circostante, ma anche le loro condizioni sociali. In sostanza diventa importante porre attenzione al fatto che le conseguenze di un evento dipendono non solo dalle modalità con cui si manifesta, ma anche dalle caratteristiche dell'ambiente e della popolazione su cui impatta. Da questo punto di vista quella che sta emergendo è una prospettiva della vulnerabilità che l'Ufficio per la Riduzione dei Rischi delle Nazioni Unite (UNDRR - United Nations Office for Disaster Risk Reduction) definisce come *"le condizioni determinate da fattori o processi fisici, sociali, economici e ambientali che aumentano la suscettibilità di un individuo, una comunità, beni o sistemi agli impatti dei pericoli"*^[3].

Ma la vulnerabilità può essere anche una possibile predisposizione a sviluppare disagio cognitivo o emotivo in risposta a eventi stressanti. Non si tratta per questo di una debolezza, ma di una fragilità percepita legata alle convinzioni che possiamo avere su noi stessi e sul mondo, le quali si attivano di fronte a situazioni difficili o per noi limitanti.

Ci sentiamo vulnerabili perché la nostra mente valuta di non avere risorse sufficienti per affrontare una situazione o un evento critico nella vita di tutti i giorni, sentendosi così esposta o insicura.

È fondamentale comprendere che, nel contesto della sordità o delle persone con disabilità in generale, questa vulnerabilità non dipende dalla condizione in sé, ma dalla relazione che l'individuo ha con l'ambiente in cui vive.

La vulnerabilità diventa perciò una conseguenza diretta del contesto quando questo non riesce a garantire un accesso equo e privo di sforzi. È il sistema non accessibile, e non la persona, a esporre continuamente l'individuo a situazioni stressogene.

¹ Il PTSD (Post Traumatic Stress Disorder), o Disturbo da Stress Post Traumatico, è una patologia psicologica che insorge dopo l'esposizione a un evento traumatico, violento o catastrofico (come ad esempio guerre, abusi, incidenti, disastri naturali, ecc.). Si manifesta con sintomi invalidanti come flashback, incubi, comportamenti di evitamento, ansia e iperattivazione, che possono durare per molto tempo e interferire con le attività della vita quotidiana.

² Acanfora F., "La convivenza delle differenze" (<https://fabrizioacanfora.eu/la-convivenza-delle-differenze/> - Data consultazione 30/3/2026).

³ È la definizione proposta da UNDRR, l'Ufficio delle Nazioni Unite per la riduzione del rischio da disastri (<https://www.undrr.org/terminology/vulnerability> - Data consultazione 30/3/2026).

La doppia vulnerabilità e l'impatto psicologico

Per una persona sorda la prima forma di vulnerabilità è preesistente e si riscontra già nella vita quotidiana, causata dalle barriere comunicative che impediscono l'accesso alle informazioni e talvolta anche alle interazioni con gli altri. Sono condizioni che si verificano al lavoro, a scuola o durante uno svago, solo per fare dei semplici esempi. Se pensiamo al mondo del lavoro, in particolare, le persone sorde vivono una vera e propria "maratona" di adattamento. Spesso sono loro a dover fare il ponte verso il mondo udente, anziché ricevere il supporto necessario^[4]. Sono maestre nel "giocare d'astuzia", tirando fuori ogni carta comunicativa imparata nella vita per farsi capire, a volte con successo, altre no. Magari devono cambiare posto o strategia, ma il risultato è sempre lo stesso: una lotta continua.

Questa esperienza ripetuta, purtroppo, genera una rassegnazione combattiva e continuano a battersi per farsi coinvolgere attivamente nella vita quotidiana come nel mondo del lavoro, ma allo stesso tempo sviluppano una profonda sfiducia verso quei contesti che non riescono a comprenderli o ad accoglierli.

Un altro aspetto della vulnerabilità emerge prepotentemente in emergenza. Quando un evento critico incombe, o durante le esercitazioni di evacuazione, e la persona sorda non viene adeguatamente coinvolta, l'incertezza, la paura e il timore di venire isolati aumentano il senso di pericolo. Ci sarà qualche allarme sonoro nei paraggi che io non ho sentito? Che tipo di pericolo è questo? Qualcuno sa come contattarmi o richiamarmi? La confusione scaturisce dalla consapevolezza di non sapere che cosa sta succedendo o di essere consapevole che qualcuno non sappia come approcciarsi con te, magari chiamandoti a voce e tu non puoi sentirlo.

⁴ Su questi aspetti, materiale di particolare interesse è rappresentato da "La sordità non è una sola: linee guida per ambienti di lavoro inclusivi tra persone sorde e udenti", una raccolta di cartoline con suggerimenti e indicazioni per datori di lavoro e colleghi delle (<https://www.pioistitutodeisordi.org/-Data consultazione 1/4/2026>).

Lasciata sola durante una prova: e se fosse stata un'emergenza reale?

Emblematica è la testimonianza di una persona sorda, professionista in una grande azienda, che durante la prova di evacuazione non è stata minimamente resa edotta della situazione, così poco prima della prova, con tutta tranquillità, si è recata in bagno. Una volta uscita la scena era degna di un film distopico: nessun movimento e corridoi deserti. Era sola come l'ultimo abitante della terra a chiedersi: "Dov'è finito l'ufficio? Eravamo in 50 un attimo fa!"

Un perfetto esempio di come la comunicazione, sia preventiva che durante l'evento, per quanto cruciale, possa letteralmente dissolversi nel nulla. Spiacevole sensazione di essere lasciati indietro, dimenticati e isolati.

Luglio 2024: incendio in una palazzina residenziale a Pordenone

Un caso realmente accaduto: l'incendio in un appartamento nell'ambito di una palazzina residenziale. Come di prassi, per condurre in sicurezza le operazioni di spegnimento, i vigili del fuoco fanno evacuare l'intero stabile di 7 piani: ad una per una le famiglie vengono allertate dai soccorritori bussando alla porta, visto che la corrente elettrica era stata da loro preventivamente disattivata dai soccorritori stessi. Spento l'incendio e ripristinate le condizioni di sicurezza, le persone vengono fatte rientrare, quando una porta si apre ed esce una donna ignara di quanto accaduto: è una persona sorda e questa sua condizione le ha impedito di percepire l'allertamento dei vigili del fuoco. Non è successo niente, sia chiaro, ma il caso evidenzia l'importanza, in situazioni di emergenza, di una stretta collaborazione capace di comunicare ai soccorritori la presenza di una persona con specifiche necessità all'interno dello stabile, per facilitare e rendere più efficaci le operazioni di soccorso. Questo specifico aspetto del soccorso non è stato richiamato dai mass media e la descrizione qui riportata è quella fornita dai soccorritori che, appreso di quanto accaduto, hanno attivato un percorso di sensibilizzazione al riguardo con il contributo della sezione locale pordenonese dell'Ente Nazionale Sordi (ENS) ^[5].

Novembre 2019: incendio al Bolton Cube di Manchester (EN)

L'incendio dell'edificio ospitante uno studentato impone l'evacuazione di 217 persone, ma a causa di un malfunzionamento dell'impianto di allarme l'esodo è stato attivato dall'evidenza dell'incendio stesso ed autogestito mediante "passaparola". L'ultimo occupante a lasciare l'edificio è stato uno studente sordo, soccorso dai vigili del fuoco sul balconcino del sesto piano dove si era rifugiato perché non aveva potuto rendersi conto in tempo di ciò che stava accadendo.

La combinazione di incertezza, isolamento e perdita della sicurezza percepita può accrescere il rischio di sviluppare disturbi psicologici come ansia, stress cronico e persino PTSD indiretto (non necessariamente causato da danno fisico, ma dalla paura, dall'impotenza e dal sentirsi tagliati fuori).

Inoltre, la loro reazione può essere ritardata in condizioni di criticità ambientali come, ad esempio, in presenza di ambienti pieni di fumo o di polvere, oppure ambienti bui, e per questo vanno subito raggiunte e portate in un luogo sicuro.

⁵ <https://www.vigilfuoco.tv/eventi/seminario-di-formazione-sulla-lingua-italiana-dei-segni-lis> (Data consultazione 30/3/2026).

Come noto, al manifestarsi di un evento critico in ogni persona si verifica un profondo stravolgimento dei riferimenti spazio-temporali: si può perdere l'orientamento, il ritmo circadiano viene alterato e l'interesse per i bisogni primari (come, ad esempio, il mangiare) viene meno, poiché l'evento minaccia la sicurezza basilare. Per i sordi, in particolare, è il mantenimento della connessione con l'altro che si perde. Una condizione del genere può attivare l'iperarousal, ovvero uno stato di iperattivazione psicofisica del corpo che si manifesta come una reazione di "attacco o fuga o freezing" che prepara l'organismo alla fuga di fronte al pericolo percepito o reale. Per le persone sorde questa reazione può essere particolarmente problematica, poiché la crisi comporta una perdita di autonomia. In condizioni normali avranno sviluppato e adottato strategie efficaci e compensative per "cavarsela", ma in emergenza "tutto va a farsi benedire": la lettura labiale, per esempio, può diventare molto più difficoltosa, perché il carico cognitivo richiesto per decifrare il parlato viene deviato e impegnato nelle funzioni legate alla gestione della propria sopravvivenza. Non solo: oltre alla naturale e possibile reazione fisiologica dello shock, può intervenire un'ulteriore fonte di affaticamento mentale. Le energie necessarie per la comunicazione (con chi e in che modo) vengono infatti assorbite dalla gestione del pericolo, lasciando la persona in uno stato di paralisi decisionale. In altri casi, al contrario, possono agire d'impulso, lanciandosi in situazioni ancora più pericolose.

In un tale contesto di vulnerabilità è sufficiente pensare a come un semplice strumento che tutti conosciamo e utilizziamo, come il cellulare, possa diventare vitale nel momento in cui viene a mancare. Infatti, il suo possibile malfunzionamento o smarrimento potrebbe equivalere a una perdita percepita di contatto con il mondo: per le persone sorde questi dispositivi non vengono usati solo per la comunicazione (come videochiamate e messaggistica), ma anche per ragioni funzionali (uso del riconoscimento vocale oppure dei programmi che sono direttamente connessi agli impianti cocleari).

La multisensorialità abituale può essere momentaneamente sospesa e con essa si smarrisce anche la sensazione di controllo ambientale, perdendo punti di riferimento del mondo circostante. A ciò si aggiungono la frustrazione nel non capire ciò che accade e la preoccupazione di non poter contare sull'assistenza di qualcuno che non sia a conoscenza della loro sordità. Questi fattori interni, poi, possono sommarsi alle difficoltà comunicative: la sensazione di non sapere che cosa stia succedendo intorno, la difficoltà di ricevere informazioni accessibili o di comunicare i propri bisogni. Sono aspetti che possono portare la persona sorda a non fidarsi di chiunque sia lì per offrirle aiuto, soprattutto se non è persona conosciuta.



Figura 5. In una situazione di confusione e caos, la persona sorda si trova in difficoltà perché non riceve le comunicazioni in modo idoneo.

La sfiducia si amplifica in emergenza

Al verificarsi di un evento critico o un'emergenza, la profonda sfiducia che le persone sorde possono aver maturato nel loro quotidiano può emergere in modo ancor più amplificato. Così la loro immediata difficoltà a cooperare può essere interpretata dai soccorritori come una reazione agonistica o persino ostile, nonostante l'intento sia quello di aiutarli. In realtà questa resistenza va letta come una reazione di difesa comunicativa e relazionale in un contesto che le persone sorde coinvolte percepiscono come invalidante. Le esperienze passate possono riaffiorare rapidamente: "sapranno come chiamarci, come trovarci, come comunicare con noi?"

"Dobbiamo spiegarglielo subito e in fretta, perché altrimenti mi agito e non riesco a farmi aiutare". Possiamo quindi affermare che, in condizioni di forte stress, la necessità di capirsi reciprocamente diventa per le persone sorde un bisogno primario. Il messaggio del soccorritore, quindi, deve essere chiaro e capace di attivare una cooperazione: "sono qui per aiutarti". Dobbiamo lavorare affinché le persone sorde possano comprendere gli eventi e riottenere un minimo di controllo e prevedibilità, condizioni che potrebbero abbassare almeno un po' le loro barriere difensive e permettere di riattivare la cooperazione. Se ricevono aiuto in modo accessibile, possono calmarci e rendersi disponibili a cooperare.



Figura 6. Se l'interlocutore parla troppo veloce o si muove, le persone sorde potrebbero non essere capaci di seguirlo. Deve essere in posizione frontale come nella foto.

La cooperazione comunicativa

Prima di addentrarci nelle modalità più pratiche e operative che saranno trattate nei prossimi capitoli, cercheremo di comprendere brevemente qualche reazione emotiva e comportamentale che può attivarsi nelle persone sorde di fronte a eventi particolarmente critici. L'obiettivo è comprendere come e quando possono esserci intenzione e cooperazione comunicativa, in quali aspetti possano vacillare e come ripristinarle.

Come dicevamo, l'obiettivo comunicativo è sempre duplice: farsi capire e capire.

La comunicazione, di base, deve essere: chiara, concisa, mirata e precisa. In emergenza il tempo è vitale e il messaggio deve arrivare dritto allo scopo, con il minor sforzo di comprensione possibile. Soprattutto deve essere rassicurante, affinché reazioni emotive e comportamentali siano direzionate alla propria salvaguardia.

Non bisogna essere vaghi, poiché la vaghezza può alimentare ulteriormente ansia, irritazione e sfiducia. Frasi generiche come, ad esempio, "ti chiameremo

noi” possono generare uno stato di allerta e il timore di non accorgersi della chiamata o di non sapere quando sarà il proprio momento. Questa preoccupazione nasce da esperienze quotidiane già vissute da molte persone sorde che, in contesti basati su altoparlanti (come negli ospedali e alle poste, per fare un esempio) perdono spesso il proprio turno.

Vediamo intanto alcune situazioni che possono generare disagio. In uno stato di shock, lo spazio prossemico ovvero la distanza di sicurezza interpersonale, tende ad ampliarsi. Così, anche un contatto fisico inatteso può essere percepito come invadente. Se tocchiamo improvvisamente da fuori il loro campo visivo alcune persone sorde possono sentirsi impreparate e spaventate, accentuando il loro senso di vulnerabilità e rendendo più difficile la disponibilità a farsi aiutare. Basterebbe un gesto visivo, un cenno o un’indicazione per invitare la persona a spostarsi o a venire in avanti.

Attenzione anche al contesto ambientale in cui si sviluppa la nostra azione.

In caso di spostamento verso un luogo sicuro le persone sorde non vanno mai messe contro il muro o all’angolo, ma in modo che possano continuare ad avere il contatto visivo con il mondo, quindi con il muro alle loro spalle.

Nel caso siano visibilmente agitate, fare attenzione a non proporre loro di chiudere gli occhi nel tentativo di calmarle e aiutarle a respirare: la vista, come già evidenziato, è il loro canale primario di comunicazione con il mondo, per questo dobbiamo porre attenzione a non comprometterlo.

È anche importante evitare di rassicurarle con frasi generiche come “stia tranquilla”, perché possono essere percepite come false rassicurazioni o come un tentativo di invalidare l’emozione provata. È molto più funzionale dire “sono qui” per mantenerle agganciate a chi sta cercando di aiutarle, permettendo loro di percepire una concreta presenza e disponibilità.

Se ci sono più persone sorde coinvolte, una strategia utile è attivare i più interlocutori competenti affinché si occupino degli altri. Messe insieme le persone sorde possono attivare strategie collettive, sentirsi meno sole e gestire meglio la situazione, purché ci sia un contatto diretto con i soccorritori.

Un altro aspetto da considerare riguarda l’importanza di riconoscere il problema, per questo è utile dar loro un feedback ripetendo quello che dicono loro, del tipo “sì, ho capito che sei sordo”. Nella relazione è bene far capire loro che sappiamo come interagire e che siamo disposti a mettere insieme attivamente risorse comuni. Tutto questo è utile per infondere maggiore fiducia: se c’è fiducia, c’è anche cooperazione!

CASI STUDIO: L'URAGANO KATRINA (2005) E IL SISMA SEGUITO DA TSUNAMI IN GIAPPONE (2011)

Per descrivere le conseguenze di un evento emergenziale sulle persone con disabilità è possibile attingere a due casi studio sui quali esiste una florida letteratura: l’uragano Katrina, che nel 2005 si è abbattuto sulla città di New Orleans negli USA, e il terremoto, seguito da tsunami, che nel 2011 ha colpito il Giappone.

Uragano Katrina negli USA

Questo evento ha messo in luce la drammatica trascuratezza con cui sono state considerate le persone con disabilità, e tra queste le persone sorde, nella gestione dell’emergenza. Un dato su tutti: le persone con disabilità hanno rappresentato il 73% dei decessi nell’area di New Orleans, sebbene fossero solo il 15% della popolazione di quella città ^[6]. Si è trattato di un esempio emblematico di come l’abilismo sistemico ^[7] e la mancanza di protocolli inclusivi abbiano contribuito negativamente in quelle circostanze. Criticità sono state riscontrate anche nel campo della comunicazione accessibile, delle modalità impiegate per il salvataggio, evacuazione e nell’isolamento dalle persone sorde nei centri di accoglienza.

In merito agli aspetti di comunicazione sono state riscontrate le seguenti criticità:

- **Mancanza di interpreti della lingua dei segni.** Nelle conferenze stampa, nei notiziari televisivi e nei centri di accoglienza, gli interpreti di Lingua dei Segni Americana (ASL) erano assenti o estremamente rari, così le informazioni cruciali su evacuazione, rifornimenti, assistenza medica e altro venivano perse dalla comunità sorda.
- **Utilizzo quasi esclusivo di mezzi di comunicazione sonora,** visto che gli avvisi di emergenza si basavano in gran parte su sirene, megafoni e sistemi di diffusione sonora, ovviamente del tutto inefficaci per le persone sorde.
- **I siti web e le linee telefoniche di emergenza** non disponevano di alternative testuali o video accessibili, ovvero con sottotitolazione, rendendo così impossibile per i sordi contattare direttamente i soccorsi.

⁶ Powell R.M., Sheldon G., “The Impact of Hurricanes Katrina and Rita on People with Disabilities: A Look Back and Remaining Challenges”, 2006 (<https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED496270.pdf>) - Data consultazione 30/3/2026).

⁷ L’abilismo sistemico è una forma di discriminazione strutturale, volontaria o involontaria, che svaluta le persone con disabilità basandosi su standard di “normalità” fisica o mentale. Si traduce in barriere sociali, culturali e architettoniche che limitano la piena partecipazione, trattando la disabilità come difetto anziché come diversità.

Relativamente alle difficoltà nell'evacuazione e nel salvataggio, i rapporti evidenziano come molte persone sorde non sono state in grado di allontanarsi autonomamente in tempo perché non hanno potuto ricevere le informazioni necessarie. Come riportato da diverse fonti, alle persone con disabilità (inclusi i sordi) è stato negato l'accesso ai mezzi di evacuazione o ai rifugi per l'incapacità di chi stava gestendo l'emergenza di riconoscere le loro specifiche necessità. I soccorritori non erano stati formati sulle modalità per comunicare con le persone sorde. In quelle circostanze a fronte delle carenze delle agenzie governative, la comunità sorda è stata capace di auto-organizzarsi attraverso il volontariato che ha saputo diventare un centro di assistenza fornendo cibo, interpreti ASL volontari e supporto emotivo in un ambiente accessibile. In quelle circostanze, a fronte delle carenze delle agenzie governative la comunità sorda è stata capace di auto-organizzarsi attraverso il volontariato che ha saputo diventare un centro di assistenza fornendo cibo, interpreti ASL volontari e supporto emotivo in un ambiente accessibile.

L'esperienza dell'uragano Katrina ha evidenziato la necessità di:

- **Attivare modalità di pianificazione di emergenza inclusiva** che consideri le esigenze specifiche delle persone con disabilità fin dall'inizio;
- **Definire protocolli di comunicazione** chiari e accessibili (sottotitoli, interpreti di lingua dei segni, messaggi visivi, ecc.);
- **Organizzare iniziative di formazione rivolte al personale incaricato** di gestire il soccorso e la gestione dei rifugi sugli aspetti di comunicazione e interazione con le persone sorde.

Dopo quell'esperienza è stato istituito nell'ambito di FEMA, che negli USA rappresenta l'ente federale per la gestione delle emergenze (Federal Emergency Management Agency), un apposito ufficio dedicato proprio al tema dell'integrazione e al coordinamento della disabilità ^[8].

Nonostante negli USA le leggi federali vietino la discriminazione nei confronti di persone sorde o sordocieche, un rapporto del 2006 sull'uragano Katrina redatto dalla National Organization on Disability (**NOD** ^[9]), ha rilevato che: "Il gruppo più trascurato è stato quello delle persone sorde o con deficit uditivi. Meno

del 30% dei rifugi aveva accesso a interpreti della Lingua dei Segni Americana (ASL), l'80% non disponeva di dispositivi TTY (telescriventi) e il 60% non era dotato di televisori con funzione di sottotitolazione fissa. Solo il 56% dei rifugi disponeva di aree in cui venivano affissi gli annunci verbali, permettendo così alle persone sorde, con difficoltà uditive o fuori dalla portata del messaggio verbale, di recarsi in un punto specifico per consultare o leggere il contenuto delle comunicazioni. Ciò ha comportato l'impossibilità di accedere al flusso vitale di informazioni" ^[10].

Terremoto e Tsunami in Giappone

Il sisma del 2011 è stato particolarmente devastante per il territorio giapponese, lo mettono in evidenza i dati relativi alle vittime: a 10 anni di distanza, nel 2021, il numero ufficiale è stato definito in 19.759 morti accertati, 6.242 feriti e 2.553 dispersi. In queste circostanze le persone con disabilità hanno subito maggiori conseguenze rispetto al resto della popolazione. Anche in queste situazioni le persone sorde sono state discriminate per le molte barriere comunicative che hanno messo a repentaglio la loro vita, contribuendo in tal modo a un significativo tasso di mortalità.

	Persone decedute	Popolazione	Tasso di mortalità
Totale	12.853	1.244.167	1,03%
Totale persone disabili	1.388	67.509	2,06%
Disabilità fisica	1.243	53.928	2,30%
Disabilità visiva	74	3.755	1,9%
Disabilità uditiva	75	3.753	2,00%

Tabella 2. Confronto tra il tasso di mortalità nella popolazione totale e quello tra le persone con disabilità nelle prefetture giapponesi di Iwate, Miyagi e Fukushima ^[11].

⁸ <https://www.fema.gov/about/offices/disability> (Data consultazione 30/3/2026).
⁹ NOD: La National Organization on Disability (NOD) è una delle principali organizzazioni non profit americane, fondata nel 1982. Si dedica ad aumentare le opportunità di lavoro e a promuovere ambienti lavorativi inclusivi e accessibili per i milioni di americani che vivono con una disabilità.

¹⁰ https://www.preventionweb.net/files/9005_katrinasnakereport.pdf?startDownload=true (Data consultazione 30/3/2026).
¹¹ Japan Disability Forum (JDF), "Report on the Great East Japan Earthquake and Support for People with Disabilities", 2015 (https://www.dinf.ne.jp/doc/english/resource/JDF_201503/index.html) - Data consultazione 30/3/2026).

I problemi rilevati sono mediamente gli stessi riscontrati per l'uragano Katrina:

- **Mancata ricezione degli allarmi.** Molte persone sorde non hanno sentito gli allarmi sonori (sirene, notifiche vocali, ecc.) annunciare la necessità di evacuare per l'incombere dello tsunami, non potendo così mettersi in salvo;
- **Isolamento dalle informazioni.** Una volta iniziato il disastro, l'accesso alle informazioni cruciali su soccorsi, rifornimenti e lo stato di emergenza (inclusa la crisi nucleare di Fukushima) era quasi inesistente. Le trasmissioni televisive, gli annunci radiofonici e le comunicazioni nei centri di evacuazione erano principalmente in formato vocale, privi di sottotitoli o presenza di interpreti di lingua dei segni;
- **Difficoltà nei centri di evacuazione.** Nei rifugi temporanei le persone sorde si sono trovate spesso escluse dalla comunicazione e dalla vita comunitaria, non potendo interagire facilmente con gli altri sopravvissuti o con i soccorritori per la mancanza di interpreti di lingua dei segni o di personale formato. Questo ha portato molti a isolarsi nelle proprie auto o nelle case danneggiate;
- **Barriere sanitarie.** Il personale medico e gli operatori sanitari non erano preparati a comunicare efficacemente con i pazienti sordi, rendendo così difficile ricevere cure adeguate o comunicare i propri bisogni;
- **Perdita di strumenti di comunicazione.** La mancanza di elettricità e la distruzione delle infrastrutture di comunicazione ha reso inutilizzabili strumenti come fax e telefoni fissi. In alcuni casi, i messaggi di testo sui cellulari si sono rivelati utili per confermare la propria sicurezza e scambiare informazioni all'interno della comunità sorda, dimostrando l'importanza delle tecnologie accessibili.

In risposta a queste sfide la Federazione Giapponese dei Sordi (JFD) ha istituito un suo centro di coordinamento per i soccorsi, basandosi sulle proprie reti comunitarie per diffondere informazioni e fornire attività di supporto. La loro esperienza ha evidenziato l'importanza di includere le persone sorde nella pianificazione delle emergenze e di garantire un accesso equo alle informazioni durante i disastri naturali. Ne è testimonianza la recente realizzazione delle brochure che verranno illustrate meglio nel capitolo successivo, anche se limitatamente a un contesto specifico come le Deaflympics tenutesi in Giappone nel 2025.

3

BARRIERE E FACILITATORI IN ORDINARIO E IN EMERGENZA

Partendo dalla consapevolezza di questa grande variabilità umana, è necessario ora analizzare come le differenze fisiche, sensoriali, culturali o comportamentali interagiscono con l'ambiente circostante.

Sono aspetti che aiutano a identificare come "unica" ogni persona e possono influenzare le sue capacità di adattamento alle varie situazioni della vita quotidiana, tra cui anche quelle connesse con l'emergenza. Anche la sordità, come si è potuto comprendere nei capitoli precedenti, rappresenta una realtà eterogenea. Tutto ciò evidenzia l'importanza di un approccio che integri la progettazione dell'accessibilità e della sicurezza con la pianificazione della risposta in emergenza sotto i principi della progettazione universale.

L'Universal Design e i 7 principi

Il termine Universal Design (UD) è stato introdotto nel 1985 dall'architetto americano Ronald L. Mace, della North Carolina State University, colpito fin da piccolo da poliomielite e che ha fatto della progettazione universale una bandiera. Così definì l'Universal Design: "L'Universal Design è la progettazione di prodotti e ambienti per essere utilizzabili da tutte le persone, nella misura più estesa possibile, senza la necessità di adattamenti o di progettazioni specializzate" ^[1].

Per lui la progettazione universale non rappresentava una disciplina volta a realizzare oggetti ad hoc per persone con esigenze specifiche, piuttosto un indirizzo per sviluppare prodotti adatti alla più ampia gamma di utenti.

Nel 1997 l'UD si è ulteriormente sviluppato con l'elaborazione dei 7 principi, che si possono così riassumere:

- 1. Uso Equo (Equitable use)** - Il design è utile e vendibile a persone con diverse abilità, offrendo identiche modalità d'uso per tutti.
- 2. Flessibilità d'Uso (Flexibility in use)** - Si adatta a un'ampia gamma di preferenze e capacità individuali, facilitando l'uso sia con la mano destra che sinistra.
- 3. Uso Semplice e Intuitivo (Simple and intuitive use)** - L'uso è facile da capire, indipendentemente dall'esperienza, conoscenze o concentrazione dell'utente.
- 4. Percettibilità delle Informazioni (Perceptible information)** - Comunica le informazioni necessarie in modo efficace, indipendentemente dalle condizioni ambientali o dalle capacità sensoriali.
- 5. Tolleranza all'Errore (Tolerance for error)** - Minimizza i rischi e le conseguenze negative di azioni accidentali o involontarie.

6. Contenimento dello Sforzo Fisico (Low physical effort) -

Permette di utilizzare il design in modo efficiente e confortevole con il minimo della fatica.

7. Misure e Spazi Adeguati (Size and space for approach and use) -

Offre dimensioni e spazi appropriati per l'avvicinamento, la manipolazione e l'uso, indipendentemente dalla corporatura o mobilità.

Come già evidenziato, le persone sorde vivono in un mondo in cui la comunicazione sonora è il canale primario e di conseguenza non sempre riescono a partecipare attivamente o afferrare tutto ciò che non sia visibile ai loro occhi, ad avere accesso alle informazioni, a muoversi in autonomia e sicurezza ^{[2] [3] [4]}.

Questo quadro mette in luce l'importanza di una comunicazione ambientale attenta e capace di considerare questi aspetti, però ancora poco si è visto in termini di cambiamento e i precetti della sicurezza inclusiva non sono ancora pienamente parte integrante della progettazione dei luoghi. Una comunicazione in grado di soddisfare le specifiche necessità di tutti rimane spesso un'incognita.

Questa mancanza si ripercuote anche nel campo della sicurezza, visto che negli ambienti in cui viviamo e ci muoviamo quotidianamente, i sistemi di comunicazione e allarme, ovvero quelli che dovrebbero avvertire chiunque dell'insorgenza di un pericolo, sono prevalentemente sonori e/o vocali, per questo non sono capaci di raggiungere tutti i sensi. Di conseguenza chi non percepisce questi stimoli, o lo può fare solo in parte, resta ignaro di ciò che sta succedendo. Inoltre, alcuni spazi destinati ad essere identificati come luoghi sicuri ^[5] in situazione di emergenza possono non essere accessibili dal punto di vista della comunicazione, con ripercussioni nelle relazioni con le persone sorde.

¹ "The UDL Guidelines" (<http://udlguidelines.cast.org> - Data consultazione 30/3/2026).

² Agnesi C., "Sicurezza per Tutti anche in emergenza: mettere e mettersi tutti al sicuro", intervista a cura di Zanut S. (<https://informareunh.it/sicurezza-per-tutti-anche-in-emergenza-mettere-e-mettersi-tutti-al-sicuro/> - Data consultazione 30/3/2026).

³ Foa V., "CODA E I SEGNI DEL CUORE. Un film da oscar, un modo per parlare della sordità", NOI VIGILI DEL FUOCO, n. 28/2023 (https://www.vigilfuoco.tv/sites/default/files/noi_rivista/pdf/Numero_28.pdf - Data consultazione 2/4/2026).

⁴ Agnesi C., "UNA LETTURA DIVERSA. Il film CODA dal punto di vista della sicurezza e della progettazione inclusiva", NOI VIGILI DEL FUOCO, n. 28/2023 (https://www.vigilfuoco.tv/sites/default/files/noi_rivista/pdf/Numero_28.pdf - Data consultazione 2/4/2026).

⁵ Nel Codice di prevenzione incendi (c.f.r. capitolo 5), un "luogo sicuro" è definito nel seguente modo: "luogo in cui è permanentemente trascurabile il rischio d'incendio per gli occupanti che vi stazionano o vi transitano; tale rischio è riferito ad un incendio nell'attività". Nello stesso riferimento è definito anche il "luogo sicuro temporaneo" nel seguente modo: "luogo in cui è temporaneamente trascurabile il rischio d'incendio per gli occupanti che vi stazionano o vi transitano durante l'esodo; tale rischio è riferito ad un incendio in ambiti dell'attività specificati, diversi dal luogo considerato".

Nella normativa di prevenzione incendi lo "spazio calmo" è definito come un "luogo sicuro temporaneo ove gli occupanti possono attendere e ricevere assistenza per completare l'esodo verso luogo sicuro" (c.f.r. punto G.1.9.4 del Codice di Prevenzione Incendi). Al fine di permettere alle persone di segnalare la propria presenza ai soccorritori è prevista la presenza di "un sistema di comunicazione bidirezionale per permettere agli occupanti di segnalare la loro presenza e richiedere assistenza ai soccorritori". In questo caso la comunicazione bidirezionale viene spesso associata solo a quella vocale, mentre tale condizione è da intendere come la possibilità di far interagire attivamente i due interlocutori: chi si trova in quel luogo e sta chiedendo soccorso e chi risponde per intervenire. Avere a disposizione tecnologie capaci di integrare la comunicazione verbale, ad esempio con la scrittura o modalità video, rappresenta una risorsa in grado di considerare le specifiche necessità delle persone coinvolte anche nel caso di sordità.

Categoria	Descrizione della criticità
Allarmi e Segnalazione	I sistemi di allarme sono prevalentemente sonori e/o vocali, ostacolando la percezione del pericolo.
Orientamento (Wayfinding)	In assenza di segnaletiche ambientali visive chiare, l'orientamento autonomo verso un luogo sicuro o l'uscita di emergenza costituisce un'azione difficile da compiere che si basa unicamente su indicazioni verbali o sonore.
Condizioni Ambientali	Scarsa illuminazione (buio o poca luce) o ambienti caotici/complessi (ad esempio in caso di evacuazione contemporanea di molte persone) possono compromettere l'acquisizione delle informazioni visive e l'attenzione verso la lettura labiale.
Comunicazione Interpersonale	La richiesta di soccorso o le istruzioni in emergenza sono solitamente veicolate verbalmente. La mancata conoscenza delle variabili della sordità da parte degli addetti può generare equivoci, fraintendimenti, ansia e sfiducia nell'interazione.
Formazione e Informazione	Mancanza di un'adeguata informazione e formazione accessibile (corsi di sicurezza, prove di evacuazione, ecc.) per le persone sorde e per il personale dedicato alla sicurezza inclusiva.

Tabella 3. Aspetti da considerare ai fini della risposta delle persone sorde in emergenza.

Partendo dall'assunto che in qualsiasi luogo, sia questo di lavoro o meno, possono essere presenti persone sorde, o che più semplicemente possono avere difficoltà nel percepire un segnale sonoro, va tenuto conto che la maggior parte di questi ambienti non solo non è accessibile ma può diventare a sua volta disabilitante, a partire dall'orientamento e dalla percezione degli allarmi, come appena evidenziato nella tabella 3. Al giorno d'oggi questi luoghi sono sempre più dinamici e capaci di garantire una pluralità di contesti, funzioni, esperienze e flussi variabili e interattivi (basti pensare al significato che in tale contesto assume oggi lo smart working).

Sul tema della comunicazione si esprime anche la Convenzione delle Nazioni Unite ^[6], che all'art. 9 considera le *"misure appropriate per assicurare alle persone con disabilità, su base di eguaglianza con gli altri, l'accesso all'ambiente fisico, ai trasporti, all'informazione e alla comunicazione", nel cui ambito si parla anche dei "servizi di informazione, comunicazione e altri, compresi i servizi elettronici e quelli di emergenza"*.

La comunicazione nell'allarme e la Convenzione ONU

Mentre scriviamo questo manuale è in atto un'interessante discussione nell'ambito di IDA (International Disability Alliance) per allineare i contenuti della Convenzione alle impellenti necessità connesse con i disastri e le loro conseguenze, considerando le persone con disabilità. Per questo un apposito gruppo di lavoro, costituito da rappresentanti di associazioni provenienti da vari Paesi, ha elaborato una prima proposta capace di intervenire sui sistemi accessibili di allerta precoce: **"(I) Implementare la comunicazione multiformato (ad esempio lingua dei segni, Braille, Easy Read, audio, SMS, ecc.) per gli avvisi di emergenza; (II) Garantire l'accessibilità in tempo reale delle informazioni di emergenza per tutti i tipi di disabilità"** ^[7].

⁶ La "Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità" è stata adottata nel 2006 e ratificata dall'Italia con la Legge 3/3/2009, n. 18, che ha reso vincolanti i principi di non discriminazione, inclusione e pari opportunità, istituendo anche l'Osservatorio Nazionale sulla condizione delle persone con disabilità.

⁷ Una bozza della proposta di revisione è disponibile su: <https://www.internationaldisabilityalliance.org/documents/ppedpolicybriefgdracfinal-pdf> (Data consultazione 30/3/2026)

COMUNICAZIONE AMBIENTALE

Quando si parla di comunicazione ambientale ^[8] ci si riferisce alla capacità di trasmettere informazioni al contesto in cui ci muoviamo e sul suo utilizzo in maniera chiara e comprensibile alle persone che lo frequentano. In sostanza, l'obiettivo principale è guidarle nello spazio in modo intuitivo, sicuro e sostenibile. Un esempio è rappresentato dalla segnaletica di orientamento, un buon sistema di illuminazione o, ancora, un efficace segnale visivo. In emergenza si aggiunge la necessità di un rapido e chiaro trasferimento delle informazioni relative ai rischi e alle misure di sicurezza, per proteggere le persone e permettere a loro di attuare precisi e tempestivi comportamenti di autotutela. Ricordiamo che, per orientarsi, le persone sorde utilizzano prevalentemente i supporti visivi, quali una corretta segnaletica o sistemi che consentano di percepire movimenti imprevisti o segnali in grado di indicare ciò che sta accadendo.

Sono gli ambienti legati al DeafSpace a insegnare quanto sia importante per le persone sorde e per tutti tenere conto sia della comunicazione ambientale che della sua accessibilità.

DeafSpace

Il progetto DeafSpace (DSP) è nato nel 2005 dal cuore della comunità sorda della Gallaudet University di Washington, sotto la guida dell'architetto Hansel Bauman e in collaborazione con il Dipartimento di Deaf Studies della stessa università. Il loro è un discorso radicale, bilingue e condiviso sulla progettazione di edifici e spazi pubblici del campus a misura di persone sorde, sulla base dei principi di comunità, linguaggio visivo, promozione del benessere e della sicurezza di ognuno. Da qui nasce la pubblicazione **"DeafSpace Design Guidelines"** della Gallaudet University, che racchiude al suo interno l'insieme dei principi architettonici che mettono in relazione le esperienze delle persone sorde con l'ambiente costruito, tenendo conto anche della stessa cultura sorda. Come indicato dallo stesso Bauman: il DeafSpace è uno spazio in cui **"la cultura sorda, in tutte le sue diverse dimensioni può prosperare attraverso il pieno accesso alla comunicazione e vengono incoraggiate le dimensioni cognitive, culturali e creative uniche dell'esperienza sorda"** (Bauman, 2010). Secondo questa lettura l'ambiente in cui viviamo oggi è progettato per una società "udente" e, di conseguenza, non sempre accessibile alle persone sorde. Ad esempio, l'assenza di dispositivi luminosi per l'emergenza o la difficoltà di comunicare in lingua dei segni con altre persone sono alcune delle criticità che emergono. Ma DeafSpace va anche oltre: pensare spazi in cui le persone sorde

possono muoversi e interagire con facilità consente anche alle persone udenti di trarne beneficio attraverso ambienti più funzionali, visivi e sicuri. Per questi motivi i principi dell'Universal Design e del DeafSpace sono fondamentali per progettare spazi belli, accessibili e sicuri a tutti, ovvero garantendo a ciascuno la possibilità di vivere un ambiente più inclusivo e all'insegna del proprio benessere.

Partendo dall'esperienza della persona sorda, la comunicazione va progettata e costruita nei percorsi, nelle vie di fuga e negli allarmi in modo che questi siano efficaci anche in situazioni di emergenza. In poche parole, nei DeafSpace la comunicazione viene valorizzata in più forme e modalità, partendo proprio dall'esigenza delle persone sorde. La comunicazione multisensoriale e i DeafSpace sono due approcci integrati che offrono soluzioni per una maggiore sicurezza inclusiva, indipendentemente dalle capacità sensoriali. In entrambi i casi sono considerate diverse modalità di segnalazione visiva, tattile e a vibrazione. Tra i diversi esempi, l'uso di display, luci stroboscopiche lampeggianti e di sistemi a induzione magnetica (hearing loop) per facilitare l'ascolto a chi porta protesi o impianti cocleari.^[9] Così si consente a più persone sorde con esigenze differenti di utilizzare una modalità preferenziale per ricevere le informazioni.

O ancora, dal punto di vista architettonico un elemento fondamentale per la comunicazione ambientale è la presenza di una superficie vetrata. Solitamente è considerata per l'illuminazione degli ambienti, ma nel caso delle persone sorde diventa un elemento strategico in situazione di emergenza perché consente essere visti dall'esterno. Infatti, le vetrate consentono di comunicare e ampliare il proprio campo visivo, potendo così verificare anche solo un movimento improvviso attivato da un'informazione non udita.

Diversamente dai generici interventi di accomodamento ragionevole nei luoghi non accessibili, i DeafSpace mettono al centro la persona sorda, studiando le sue esigenze ed esperienze quotidiane nello spazio in cui si muove, legge le labbra o segna, luoghi in cui suoni, voci e rumori sono percepiti prevalentemente attraverso gli occhi. In questo modo il DeafSpace si rivela uno spazio sicuro e protetto, in cui la comunicazione è accessibile e dove tutte le persone sorde possono muoversi in modo libero e autonomo.

⁸ La comunicatività è un requisito ambientale che può essere definito come "l'attitudine di un elemento spaziale ambientale, di un'unità tipologica o di una attrezzatura di essere percepibile da tutti e, in particolare, dalle persone con problemi sensoriali e cognitivi" (Lauria A., "La comunicatività ambientale", Paesaggio Urbano, n. 1, 2002)

⁹ Il sistema a induzione magnetica, o Hearing Loop, è una tecnologia assistiva che trasmette il suono direttamente agli impianti acustici o impianti cocleari dotati di bobina telefonica (T-coil), eliminando rumori di fondo e riverbero, creando un campo magnetico tramite un cavo a spirale che trasforma l'ausilio uditivo in un auricolare wireless, migliorando la chiarezza del parlato in luoghi pubblici e di avere suoni più puliti. Viene utilizzato prevalentemente all'interno di teatri, uffici informazioni, aeroporti, scuole. Un esempio storico è proprio la Gallaudet University.

In Italia, sono state sperimentate diverse modalità per comunicare gli allarmi capaci di rispondere alle specifiche esigenze delle persone sorde nel contesto di un accomodamento ragionevole. A tal proposito un interessante caso studio riguarda l'esperienza di un'azienda tessile che ha incorporato spie luminose su alcuni macchinari per consentire a una persona sorda, loro dipendente, di lavorare in sicurezza, non potendo altrimenti percepire l'indicatore sonoro delle macchine al termine di una produzione. Questa soluzione si è poi rivelata utile anche ai colleghi, dato che in quel reparto indossano cuffie antirumore.

Un altro caso è rappresentato dalle modalità con cui viene gestita la presenza delle persone sorde all'interno di alcune navi, dove viene fornito loro un kit di cortesia, dedicato alle emergenze, che comprende un dispositivo multisensoriale, una sveglia a doppia modalità e un sensore in grado di rilevare un rumore specifico. Il dispositivo avvisa il turista sordo se scatta l'allarme antincendio, suona la sveglia o se bussano alla porta attraverso una luce stroboscopica, una vibrazione o un suono molto forte.

In altri contesti pubblici e residenziali, in particolare dove sono presenti anziani che presentano un calo progressivo dell'udito, sono stati sperimentati dispositivi da indossare o da polso per monitorare la loro salute e in grado di attivare la chiamata in caso di emergenza, o la possibilità di geolocalizzarli se escono di casa o, ancora, per comunicare loro un determinato allarme attraverso la vibrazione.

Orientamento e wayfinding

Nel contesto della comunicazione ambientale è importante porre attenzione anche a una corretta progettazione dell'orientamento e del wayfinding, per guidare ogni persona all'interno del luogo in cui si trova seguendo percorsi in maniera intuitiva e immediata. In parole povere, "trovare la strada" - come indica la traduzione del termine wayfinding^[10] - è reso possibile da elementi quali la segnaletica di emergenza che, per essere efficace, deve essere visibile, comprensibile e accessibile a tutti.

¹⁰ Con questo termine si vuole rappresentare un sistema integrato di segnaletica/sistema integrato di elementi visivi, architettonici e informativi che guida le persone attraverso ambienti fisici ovvero tutte le modalità con cui le persone si orientano nello spazio e con cui si trovano percorsi da un punto all'altro. In parole povere, in italiano wayfinding è "trovare la strada".

Nonostante le persone sorde abbiano, in generale, una grande capacità di osservazione e una buona memoria visiva, non sempre uscire da un edificio in emergenza risulta un'azione immediata, se non supportata da opportune indicazioni ambientali visive, percepibili e riconoscibili. A maggior ragione, la presenza di una efficace segnaletica di orientamento e di emergenza consente alle persone sorde di muoversi in maniera autonoma e sicura, senza dover chiedere informazioni alle persone presenti quando si sentono in difficoltà.

Se le indicazioni sono solo vocali o sonore, in una situazione di emergenza la persona sorda non riesce ad essere consapevole di quanto sta accadendo e, in seconda battuta, una volta percepito l'allarme, non sa cosa fare. Diverse sono le situazioni in cui può trovarsi in difficoltà quando l'accesso alle informazioni viene a mancare: ad esempio, quando non riesce a riconoscere i percorsi dedicati all'evacuazione o, in altri casi, quando utilizza un percorso noto che potrebbe essere compromesso.

Sovente il supporto ambientale risulta inadeguato o del tutto assente: è il caso dei segnali di allarme visivi, spesso limitati ai corridoi o agli spazi considerati strategici per l'affollamento, anziché trovare posto in ogni ambiente. Diventa così difficile per la persona sorda lavorare con serenità e muoversi in sicurezza, specialmente nei luoghi privi di segnalazioni visive dove il rischio di isolamento è maggiore. Inoltre, in emergenza le condizioni ambientali possono variare rapidamente, rendendo la gestione ancora più complessa se non vengono fornite informazioni immediate e accessibili.

Alla luce di queste considerazioni risulta fondamentale che i sistemi di orientamento e wayfinding siano in grado di garantire informazioni complete e accessibili attraverso modalità multisensoriali e multimodali erogate su più canali.

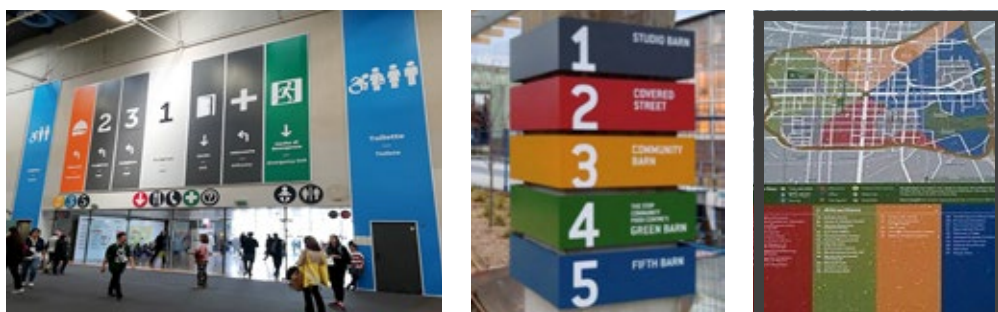


Figura 7. Sistemi di orientamento e wayfinding che utilizzano pittogrammi, caratteri ad alta leggibilità e contrasto cromatico, colori, braille e rilievo. La segnaletica associata alla leggibilità è utile anche per chi non conosce la lingua del paese in cui risiede.

Orientamento e wayfinding nel contesto del PEBA

Gli aspetti che stiamo trattando trovano attenzione anche nell'ambito delle linee guida interdisciplinari elaborate dalla Regione Emilia Romagna per la redazione del Piano di Eliminazione delle Barriere Architettoniche (PEBA) ^[11]. Ecco come si esprimono: *“L'orientamento e il wayfinding sono due processi che consentono di muoversi nello spazio avendo cognizione di dove si è e del percorso, o dei percorsi, che si possono intraprendere (scelta) e percorrere (azione) per raggiungere una destinazione, che si tratti di un luogo all'interno della città o di un punto dell'edificio (piano, stanza, servizio). Per farlo, il cervello costruisce delle vere e proprie mappe cognitive, ovvero rappresentazioni mentali dello spazio, in cui chiunque impiega dei riferimenti basati in parte sulla propria esperienza e in parte sulle specifiche indicazioni fornite dall'ambiente attraverso la comunicazione ambientale che si compone di più elementi, tra cui la segnaletica. Nello specifico, per orientamento s'intende il processo cognitivo che consente di sapere dove si è, di riconoscere la propria posizione rispetto al contesto attraverso riferimenti spaziali e geografici. Wayfinding, letteralmente “trovare la strada”, è un termine che riguarda l'associazione del processo decisionale e del movimento finalizzato ed efficiente che consente di individuare il percorso e navigare nell'ambiente fino alla destinazione, compiendo delle scelte. Le informazioni sulle caratteristiche dei percorsi*

sono determinanti per compiere tali scelte in maniera consapevole e libera, fondamentali per offrire la possibilità alla persona non solo di individuare il percorso per la destinazione prescelta ma anche di scegliere, di fronte a più opzioni, quella che risponde alle proprie esigenze (per es. tra un percorso breve che presenta dislivelli o uno più lungo ma più agevole). L'importanza dell'orientamento e del wayfinding è tanto più evidente in emergenza. Nello specifico, è indispensabile identificare le vie di esodo, il percorso per raggiungere lo spazio calmo, le uscite di sicurezza accessibili (qualora non lo siano tutte) o altri presidi necessari per garantire la sicurezza di, il posizionamento strategico e la collocazione dei landmark (punti di riferimento); opportune soluzioni spaziali (forme, dimensioni, gerarchia di ambienti e percorsi); la segnaletica in relazione alla possibilità di essere vista, percepita e raggiunta; la completezza delle informazioni offerte in maniera multisensoriale e multimediale (per es. la differenziazione di essenze arboree sui viali stimola l'orientamento attraverso il senso dell'olfatto); la corrispondenza e la riconoscibilità di simboli e segni grafici utilizzati con il messaggio che si intende comunicare; l'illuminazione, sia per una buona visibilità degli ambienti e dei percorsi che per la lettura delle informazioni (mappe e segnali) ma anche come landmark (per es. illuminazione dei nodi strategici, ove si effettuano scelte di direzione, sui percorsi)”.

¹¹ Da “Linee guida interdisciplinari per la redazione del PEBA” a cura di CERPA Italia ETS (<https://territorio.regione.emilia-romagna.it/politiche-abitative/barriere-architettoniche/programmi-di-intervento-barriere-architettoniche/2-piani-per-l2019eliminazione-barriere-architettoniche-peba/linee-guida-peba> – Data consultazione 30/3/2026)

COMUNICAZIONE IN EMERGENZA: INDICAZIONI OPERATIVE

La comunicazione nell'ambito della sicurezza deve essere distinta in due fasi fondamentali e complementari: quella preventiva e quella di emergenza. La comunicazione preventiva riguarda tutto ciò che viene attivato nelle fasi preparatorie, ovvero prima che si verifichi un evento critico; il suo obiettivo principale è informare le persone sul contesto e fornire loro le conoscenze necessarie sui rischi e sulle procedure. La comunicazione dell'emergenza, invece, è quella associata all'allarme vero e proprio: scatta nel momento del pericolo e deve garantire una risposta immediata attraverso criteri di massima efficacia, tempestività e accessibilità. In sintesi, se la prevenzione serve a preparare la persona fornendo gli strumenti conoscitivi, la comunicazione dell'emergenza serve a innescare l'azione sicura nel momento del bisogno.

In questa parte ci soffermeremo proprio su quest'ultimo aspetto, sul quale è necessario avere un nuovo approccio che parta dal concetto di vulnerabilità da considerare nella sua accezione più ampia: quella della variabilità umana e delle specifiche necessità che ogni persona può incontrare nel corso della propria vita. Nel caso specifico, le persone sorde possono trovarsi in grave difficoltà perché i canonici sistemi di allarme basati solo su suoni o voce risultano inaccessibili. Per questo sono a rischio in ogni fase: non possono percepire l'insorgere del pericolo né richiedere aiuto attraverso l'unica via al momento spesso disponibile: il telefono. Diventa quindi necessario un piano che consenta di strutturare una risposta adeguata alle necessità specifiche delle persone sorde, individuando procedure operative efficaci. Sono aspetti da considerare a partire dalle modalità di relazione fino all'utilizzo di strumenti dedicati.

Adottare una comunicazione multisensoriale è il passo giusto perché, integrando diversi canali sensoriali e percettivi, è possibile raggiungere più persone, comprese le stesse persone sorde. Implementare sistemi multicanali, multimodali e multisensoriali consente di avere una modalità efficace a seconda del contesto e delle funzioni del luogo.

In sintesi, una comunicazione inclusiva fornisce la giusta modalità di erogazione delle informazioni per ogni ambiente e per ogni tipo di persona. Gli strumenti sono molti: pittogrammi, CAA (Comunicazione Aumentativa e Alternativa), Braille, guide tattilo-plantari, colori ad alto contrasto e applicazioni con audiodescrizione, sottotitoli e immagini. La stessa normativa di prevenzione incendi (c.f.r. capitolo 5) considera almeno due modalità di comunicazione dell'allarme (ad esempio, visiva e uditiva): in sostanza progettare sistemi multicanale vuol dire garantire effettiva sicurezza a tutti.

Oggi sono disponibili molte tecnologie innovative e accessibili. Oltre ai classici segnali visivi esistono sistemi multisensoriali che combinano modalità sonore, visive e tattilo-vibranti per avvisare tutti, comprese le persone sorde e sordo-cieche. Tra queste si può richiamare, come esempio, l'esperienza di **Accessible Light Beyond the Sense**^[12], che parte proprio dalla carenza di allarmi visivi, ma sono disponibili anche esperienze più avanzate che considerano perfino allarmi olfattivi^[13], mentre alcune aziende stanno sperimentando le funzioni dell'IA per riconoscere suoni e rumori specifici.

Ad esempio, l'impianto a induzione magnetica trasmette il suono direttamente alle protesi acustiche o agli impianti cocleari, migliorando la comprensione nei luoghi pubblici, e può essere integrato con sistemi multisensoriali. Un altro spunto riguarda gli ascensori: inserire uno schermo visivo permette alle persone sorde di interagire con il centralino in caso di malfunzionamento. O ancora, si può sostituire il tradizionale numero verde con applicazioni dedicate, integrando servizi come il video interpretariato in LIS a distanza e messaggistica istantanea. Integrando tecnologia, progettazione e sensibilità personale sarà possibile garantire una sicurezza realmente inclusiva per tutti.

Indicazioni operative

Come già evidenziato, un ritardo nella comunicazione dell'emergenza può pregiudicare la tempestività della risposta, riducendo il tempo disponibile per reagire o per acquisire informazioni precise su quanto sta accadendo; d'altra parte, come ci ricorda Antonio Zuliani, "l'assenza di ogni informazione genera fantasia su cosa stia veramente accadendo" (Zuliani, 2017).

Nel caso delle persone sorde, in particolare, in assenza di percezione dell'allarme si genera una situazione che oscilla tra la confusione e l'inconsapevolezza. Dal punto di vista emotivo, l'assenza di comunicazione si può manifestare in diversi modi: dal non percepire l'allarme all'interazione con il soccorritore in uno stato di sorpresa e ansia. Ne può conseguire una profonda sfiducia nell'interazione con gli interlocutori e la paura di non essere compresi o di non riuscire ad avere un dialogo accessibile in tempi brevi.

¹² "Accessible Light - Beyond The Sense" è un sistema che consente la codificazione e la traduzione di tutti gli allarmi in modalità sonora, visiva e a vibrazione, implementabile attraverso dispositivi mobili (cellulare, tablet, ecc.), dispositivi vibranti e/o luminosi (faretti, oggettistica e così via) all'interno di qualsiasi ambiente. A tal proposito si veda "Progettare per tutti, 'ascoltando con gli occhi': il segreto di Consuelo, architetta sorda", in Il Redattore Sociale, 13/12/2013 (https://www.redattoresociale.it/article/notiziario/progettare_per_tutti_ascoltando_con_gliocchi_il_segreto_di_consuelo_architetta_sorda - Data consultazione 1/4/2026)

¹³ Tra gli esempi più curiosi di allarmi olfattivi vi è l'utilizzo di diffusori collegati a sveglie o a sistemi di allarme antincendio, in grado di attivare, in caso di emergenza, aromi capaci di svegliare le persone. In Giappone, ad esempio, è stato sviluppato un sistema, comandato da un rilevatore d'incendio, che utilizza un diffusore a basedi essenza al wasabi.

Pertanto, è fondamentale prendere in considerazione diversi parametri e variabili per progettare una corretta comunicazione inclusiva e individuare le procedure operative più coerenti con la situazione. Basta pensare a quanto incida la carenza di comunicazione sulle stesse persone sorde, limitandone la capacità di reagire in modo sicuro ed efficace.

Eclatante è quanto accaduto durante la pandemia, quando la comunicazione per le persone sorde è stata ostacolata dalle mascherine. Durante l'emergenza, infatti, sono state isolate ancora di più a causa dell'inaccessibilità delle informazioni, tanto da essere più predisposte al pericolo ed alla violazione delle regole definite. Non ultimo, l'impossibilità di leggere il labiale ha creato disagio sia nella vita quotidiana sia, a maggior ragione, nell'emergenza che tutta la società stava vivendo. L'avvento delle mascherine trasparenti non ha completamente risolto il problema, causando equivoci a partire dalla disinformazione sul tema della sordità. Basta pensare alle esperienze all'interno di strutture complesse come gli ospedali, dove l'interazione è spesso difficoltosa già nell'ordinario, specialmente durante lo svolgimento di esami diagnostici come TAC o RM che precludono la comunicazione. Ci si chiede: come si comunica durante la visita? Se scatta l'emergenza in una stanza insonorizzata, come si procede? Medesime difficoltà si possono presentare anche all'interno dei luoghi di lavoro o di qualsiasi edificio pubblico che disponga solo di comunicazioni sonore, compromettendo così la percezione dell'allarme.

È quindi importante conoscere la sordità per mettere in campo le giuste procedure operative, anche nel campo della comunicazione. Devono essere considerate diverse modalità alternative a quelle canoniche a cui tutti sono abituati: con quelle multicanale è possibile veicolare le informazioni in vari modi (messaggistica, siti web, applicazioni, ecc.), ma anche attraverso risorse umane, consentendo di raggiungere più persone possibili e intercettare l'emergenza al suo insorgere. Inoltre, le stesse informazioni devono essere coerenti, concise, chiare e adatte al contesto. Nell'ottica della comunicazione multicanale, pensando alle persone sorde, vanno adottate soluzioni che anticipino qualsiasi informazione attraverso modalità e strumenti prettamente visivi o a vibrazione.

Comunicare l'emergenza in modalità multicanale:

- **Contenuti scritti/Messaggistica e/o chat** - Si intende, ad esempio, lo stato di avanzamento di un evento in tempo reale tramite applicazione e/o altro dispositivo, quale l'aggiornamento costante in relazione ad un eventuale ritardo dei mezzi di trasporto (treni o aerei) che possono essere declinati per fornire istruzioni immediate durante un'emergenza.
- **Contenuti multimediali** - Si fa riferimento a video con sottotitoli e interpretariato in lingua dei segni (LIS/IS) o testi su monitor e display. Tutte le comunicazioni su display, applicazioni e siti web dovrebbero essere accessibili tramite video-messaggi con narratori e/o interpreti sordi e udenti, sottotitoli e immagini esplicative.
- **Contenuti visivi/Alert o allarmi lampeggianti e/o a vibrazione** - Per una comunicazione immediata. Un esempio significativo è la sperimentazione della notifica IT-Alert in Italia che invia notifiche ai cellulari associate a vibrazione e lampeggio visivo, sulla falsariga della comunicazione utilizzata in Giappone per pre-allertare la popolazione in caso di terremoto o tsunami.

In sintesi, bisogna garantire che le persone sorde ricevano informazioni chiare, tempestive e accessibili in tutte le fasi dell'emergenza in maniera visiva e multicanale, per ridurre al minimo i rischi che derivano dalla mancata percezione degli allarmi o dall'accesso alle stesse informazioni. Una ulteriore raccomandazione riguarda la diffusione omogenea e coerente dei contenuti su ogni canale (istituzioni, soccorritori e strutture in vario modo coinvolte) in modo da evitare la confusione informativa. Risulta infine essenziale utilizzare un linguaggio accessibile e multilingue, capace di coinvolgere anche turisti e persone sorde straniere.

Un esempio di comunicazione multicanale efficace e multilingue è quello utilizzato per le brochure fornite ai partecipanti alle Deaflympics 2025 di Tokyo. In tali documenti sono indicate tutte le informazioni necessarie per gestire una situazione di emergenza, nonché i relativi strumenti di comunicazione in diversi idiomi (inglese, giapponese e lingue dei segni).

Lo stesso esempio è riportato su tutti i canali e i siti istituzionali dedicati all'evento, risultando così accessibile in caso di smarrimento del formato cartaceo o per chi non lo avesse ricevuto.

Figura 8. Brochure fornita agli atleti ed ai partecipanti alle Deaflympics 2025, tenutesi a Tokyo, contenente le modalità per comunicare in varie situazioni, tra cui anche in emergenza. Al centro c'è la relazione bidirezionale con la persona sorda, tanto che quest'ultima può anche utilizzare le indicazioni contenute per informare la persona udente di tutte le modalità per comunicare (ad esempio utilizzo di interprete di lingua dei segni o di trascrizione automatica in più lingue sul proprio dispositivo). ^[14]



IL CONTENUTO INFORMATIVO ACCESSIBILE

Il contenuto informativo accessibile rappresenta un insieme di dati o messaggi progettati per fornire conoscenze in modo chiaro, semplice, logico ed efficace. Può seguire un ordine cronologico, spaziale o tematico e assumere diverse forme: testo, immagini, grafici, video o combinazioni multimediali accessibili.

I contenuti informativi possono essere:

- **Statici** - Quando non cambiano nel tempo (video esplicativo, manuali, procedure o infografiche standard)
- **Dinamici** - Quando si adattano al contesto o alle azioni dell'utente in tempo reale (video interattivi, traduzioni simultanee).

Esempi di contenuti informativi sono i video esplicativi, le infografiche e le mappe di emergenza. Affinché siano interpretati correttamente dovrà essere posta particolare attenzione alla loro accessibilità.

Di seguito, alcune indicazioni specifiche:

- **Comprensibilità:** le informazioni devono essere chiare, essenziali, semplici ed efficaci.
- **Multicanalità:** è importante utilizzare più modalità comunicative, combinando testi scritti con immagini o pittogrammi, oppure interazioni verbali accompagnate da gesti o segni specifici.
- **Immediata reperibilità:** ciò vale in particolare per le informazioni di emergenza che devono essere facilmente disponibili in ogni ambiente, attraverso segnaletica, planimetrie di emergenza o istruzioni.
- **Operatività:** le indicazioni devono consentire aggiornamenti in tempo reale, tramite notifiche, messaggi di allerta, messaggi testuali o video live.

¹⁴ <https://deaflympics2025-games.jp/en/participation/UNIVERSAL-CHAT-BOARD/#gsc.tab=0> (Data consultazione 30/3/2026).

In un contesto emergenziale, il contenuto informativo si divide generalmente in due ambiti:

- **Chiamata di soccorso** - Riguarda le comunicazioni dirette ai servizi di emergenza. È importante che tutte le persone, incluse quelle sorde, possano richiedere aiuto in modo immediato, autonomo e sicuro. I numeri devono essere sempre accessibili con modalità alternative alla voce e tra questi il Numero Unico di Emergenza NUE 112, dove presente, e i numeri di soccorso specifici per le zone dove ancora non esiste. Per consentire il contatto con cittadini sordi sono necessarie soluzioni come: chiamata silenziosa, chat e messaggistica, videochiamata, trascrizione automatica da voce a testo e viceversa.
- **Informazioni alla popolazione** - Riguardano le comunicazioni istituzionali prima, durante e dopo l'evento. Tra i contenuti principali troviamo: istruzioni semplici sulle azioni da compiere, comportamenti da seguire per garantire la propria sicurezza e gli aggiornamenti sull'evoluzione dell'emergenza. Le informazioni devono essere diffuse attraverso canali di comunicazione accessibili come siti istituzionali, applicativi di emergenza, SMS di allerta, sistemi di notifica in più modalità (visivo, sonoro, vibrazione). I contenuti devono essere disponibili in diversi formati: video con sottotitoli e LIS/IS, infografiche e mappe interattive, testi semplificati, immagini e simboli immediatamente comprensibili.

Tutti i contenuti relativi a indicazioni, informazioni e procedure legate all'emergenza possono essere resi accessibili con diverse modalità, in base al contesto operativo. Nel caso di contenuti video questi devono prevedere oltre all'audio la sottotitolazione e l'interpretariato nella Lingua dei Segni (LIS/IS) in più lingue. Le diverse tracce vanno suddivise in modo che siano tutte visibili contemporaneamente (ad esempio, attraverso la suddivisione in finestre: da un lato le immagini esplicative, a fianco il narratore in LIS/IS e la sottotitolazione in basso, garantendo sempre un alto contrasto con lo sfondo).



Figura 9. Esempi di contenuto multimediale che integra audio, sottotitoli, immagine e narratore LIS/IS, disponibili su “@Padova in LIS”. ^[15]

Per la realizzazione dei materiali è fondamentale la collaborazione con i professionisti del settore (persone sorde, tecnici sordi e udenti, interpreti di LIS/IS) affinché i contenuti siano accurati. Gli stessi possono essere inseriti on-line su una pagina specifica, in modo che siano fruibili in qualsiasi momento (tramite display o QR Code). Il QR Code rappresenta una modalità efficace e rapida di accesso a informazioni digitali (PDF, video, immagini) consentendo una fruizione intuitiva.

In conclusione, l'integrazione tra le risorse e le nuove tecnologie, unita a una consapevolezza sulla sordità e sulla comunicazione multisensoriale, permette oggi di progettare strumenti e contenuti coerenti con i principi dell'Universal Design e del DeafSpace, superando le barriere comunicative per arrivare a più persone possibili.

¹⁵ Padova in LIS è un progetto dell'Assessorato alla Cultura del Comune di Padova realizzato da Consuelo Agnesi per lo studio Architettura STUDIOINMOVIMENTO, al quale ha collaborato un team di professionisti sordi e udenti, con la supervisione scientifica per i contenuti storici e artistici e la consulenza sulla comunicazione per sordi del Settore Cultura e Turismo del Comune di Padova (https://www.youtube.com/playlist?list=PL4iMXjBnZQuUdW_mUzCqitplmf3CpmHmd - Data consultazione 30/3/2026).

4

LO SCENARIO DEL SOCCORSO E LE PERSONE SORDE

La gestione del soccorso rappresenta un aspetto complesso da affrontare, per questo è necessario integrarla con attenzione sia nelle procedure operative del piano di emergenza, sia nei percorsi formativi del personale incaricato di attuarla. Lo stesso vale per i soccorritori esterni (principalmente vigili del fuoco e personale sanitario) sia per i volontari di protezione civile che potrebbero trovarsi ad operare nelle medesime condizioni. In tale contesto bisogna tener presente che una situazione di crisi può alterare la risposta ambientale e quella comportamentale. Pertanto, è necessario adottare modalità operative che tengano conto, nel caso delle persone sorde, dei seguenti aspetti:

- Le modalità per riconoscere la persona e le sue specifiche necessità;
- Come entrare in relazioni con lei;
- Come comunicare nel modo più efficace per accompagnarla in un luogo sicuro.

Tali elementi saranno di seguito approfonditi alla luce delle esperienze maturate in questo campo.

RICONOSCERE UNA PERSONA SORDA E METTERSI IN RELAZIONE CON LEI

La prima cosa da ricordare è che la sordità è una condizione spesso “invisibile”, in quanto la persona non presenta necessariamente segni distintivi, se non l'eventuale presenza di protesi acustiche o di un impianto cocleare, dispositivi che non sempre risultano visibili o facilmente riconoscibili.



Figura 10. La sordità non è sempre riconoscibile a prima vista: queste quattro persone possono essere sorde?

Un elemento identificativo può rappresentato dalle modalità comunicative e relazionali della persona, come ad esempio:

- **La peculiarità del parlato** (alcune caratteristiche della voce e della pronuncia possono risultare non immediatamente chiare a un interlocutore non abituato);
- **L'uso della LIS** (Lingua dei Segni Italiana);
- **L'impiego di gesti rappresentativi per chi non conosce la lingua dei segni.**

Questi indicatori possono aiutare il soccorritore a identificare le specifiche necessità della persona, ma richiedono una buona capacità di osservazione e un'adeguata formazione al riguardo. La sordità, infatti, non è sempre evidente dal parlato: alcune persone sorde possono avere una voce chiara e del tutto simile a quella delle persone udenti. Tuttavia, vi possono essere situazioni in cui l'identificazione risulta difficoltosa o impossibile: è il caso, ad esempio, di una persona sorda che, a causa dello stress derivante dalla situazione, può manifestare un blocco comunicativo (impossibilità di parlare o segnare).

Caratteristiche	Che cosa osservare
Ausili visibili	Presenza di ausili: osservare se vi sono protesi acustiche o impianti cocleari posizionati dietro l'orecchio (attenzione: non sono sempre visibili perché spesso risultano coperti dai capelli o copricapi).
Reazioni agli stimoli e reazioni ambientali	Assenza di reazione: nessuna risposta a richiami verbali, comandi vocali o rumori improvvisi e violenti. Stato confusionale: disorientamento o inconsapevolezza di quanto sta accadendo, causati dall'impossibilità di acquisire informazioni al riguardo.
Comunicazione	Difficoltà di espressione: possibile difficoltà nella produzione verbale. Caratteristiche del parlato: tono di voce particolare, alterazioni della modulazione o pronuncia non sempre chiara e limpida. Uso della LIS (Lingua dei Segni Italiana): più facilmente riscontrabile quando la persona è in gruppo con altri soggetti che segnano tra loro. Comunicazione gestuale: ricorso a una gestualità accentuata o tentativi di farsi capire attraverso gesti rappresentativi.
Possibili reazioni o stati emotivi	Disorientamento: segnali di smarrimento dovuti alla mancanza di input ambientali. Shock: forte spavento derivante dalla mancata percezione dei segnali di allarme. Frustrazione: rabbia o sconcerto nel momento in cui la persona rende conto di aver appreso dell'emergenza in ritardo rispetto agli altri.

Tabella 4. Indicazioni per il riconoscimento di una persona sorda.

Di seguito sono riportate alcune indicazioni utili per un primo riconoscimento attraverso indicatori fisici, comunicativi e comportamentali:

Questi rappresentano gli aspetti identificativi più diffusi, tuttavia si possono presentare altre modalità e sfumature capaci di fare la differenza in funzione del contesto, delle esperienze di vita o di altri fattori individuali.

Ovviamente si tratta di prime semplici indicazioni per facilitare il riconoscimento, ma può anche accadere che sia il soggetto stesso a esplicitare la propria disabilità e a comunicare le sue esigenze. In tal caso lo può fare dichiarando frasi come: "sono sordo/a", "non ti sento", "parla più lentamente" o "leggo il labiale", oppure indicando gli ausili acustici, se presenti.

Tale comunicazione può avvenire:

- **Oralmente;**
- **In LIS, qualora la persona e il soccorritore la conoscano, oppure tramite l'uso di gesti rappresentativi;**
- **In forma scritta, utilizzando lo smartphone o un foglio di carta**



Figura 11. In LIS il segno identificativo di "sordo" è composto da un movimento rapido dell'indice dall'orecchio alle labbra.

In un contesto di emergenza, bisogna essere consapevoli delle specifiche necessità della persona sorda e dell'impatto che l'ambiente può avere sia sugli aspetti psicologici, sia sulle conseguenti risposte comportamentali nell'interazione con il soccorritore. L'approccio più corretto è senza dubbio quello di stabilire una relazione basata sulla fiducia, al fine di aiutarla e facilitare l'uso delle risorse disponibili. Per questo motivo l'atteggiamento del soccorritore è determinante: la sua apertura alla relazione non è solo un supporto umano, ma rappresenta anche uno strumento operativo fondamentale: se c'è fiducia, c'è relazione!

INTRODUZIONE ALLE MODALITÀ COMUNICATIVE

Nell'interazione con una persona sorda in situazioni di emergenza, o laddove l'ansia da "dispersione comunicativa" sia elevata, l'obiettivo primario è ottimizzare tutte le risorse disponibili per trasmettere un senso di sicurezza. Per lei, infatti, la comunicazione costituisce un bisogno primario, ed è quindi fondamentale rispettarne le preferenze e le esigenze specifiche.

A tal proposito, è bene sapere che non tutte le persone riescono a seguire il labiale in momenti di criticità, così come non tutti conoscono o usano la LIS. Per questo è importante avere a disposizione una panoramica delle modalità comunicative definite "di base".

Modalità basate sulla **lingua parlata**:

- **Labiale** - Va adottata sempre, sebbene la sua efficacia dipenda dalle capacità individuali (comprensione e intelligibilità della lingua italiana) e dall'ambiente circostante (ad esempio, sono fondamentali buone condizioni di illuminazione). Se al primo approccio si intuisce che la persona comprende senza fatica, si può procedere, in caso contrario la comunicazione va di volta in volta rimodulata.
- **Ascolto assistito** - Vale per le persone che indossano protesi e/o impianti cocleari. Bisogna tuttavia considerare le condizioni acustiche ambientali (presenza di rumore o silenzio).

Modalità basate sulla **lingua scritta**:

- **Uso di carta e penna o di applicazioni dal cellulare** - Ideali per trasmettere e leggere messaggi brevi e chiari;
- **Software di riconoscimento vocale** - Applicazioni su cellulare o tablet che trascrivono in tempo reale il parlato in testo.

Modalità basate sulla **LIS**:

- **LIS come lingua** - Da utilizzare solo se entrambi gli interlocutori la conoscono; in alternativa, va attivato un servizio di interpretariato LIS/ITA, se disponibile.
- **LIS come strumento** - Se si possiede una minima preparazione, si possono usare frasi brevi e semplici per porre domande o fornire informazioni mirate.
- **Dattilologia** - Da utilizzare con parsimonia, principalmente per comunicare nomi propri o per presentarsi ^[1].
- **Italiano segnato** - Non è una lingua, ma un metodo in cui ogni parola parlata viene accompagnata da un segno, seguendo la struttura grammaticale della lingua italiana.

COMUNICAZIONE INTERPERSONALE: SUGGERIMENTI OPERATIVI

Una volta apprese le modalità comunicative "di base", possiamo ora descrivere alcuni strumenti da adottare per agevolare l'interazione con la persona sorda. I suggerimenti che seguiranno forniscono una base operativa, ma non sono un elenco esaustivo di tutte le risorse disponibili. Il loro scopo è quello di offrire un primo quadro per comprendere le strategie comunicative più efficaci e dare un'idea di come gli strumenti proposti possano essere combinati tra loro, a seconda delle necessità e delle peculiarità della persona.

È anche importante sottolineare che per una corretta applicazione delle diverse modalità e per poterle sperimentare in prima persona, sono necessari corsi di formazione specifici. Improvvisare senza un'adeguata preparazione, infatti, non è funzionale a risolvere la circostanza e rischia, al contrario, di rallentare l'intervento di soccorso.

¹ La dattilologia è l'alfabeto manuale con cui vengono rappresentate le singole lettere dell'alfabeto usando diverse configurazioni delle dita. Viene utilizzata principalmente per i nomi propri, termini tecnici o parole per le quali non è disponibile un segno specifico.

Resta inteso che le seguenti indicazioni sono rivolte a chiunque operi a vario titolo nei contesti lavorativi (colleghi, responsabili della sicurezza o altri), specialmente qualora manchino dispositivi di allarme accessibili che permettano alla persona sorda di reagire in autonomia. Queste raccomandazioni restano valide anche in assenza delle comunicazioni di emergenza già descritte.

1. ASPETTI DELLA RELAZIONE

1a. Mettersi in relazione: aspetti fisici e prossemici

Identificata la persona sorda, si deve ora stabilire una relazione visiva sicura attraverso le azioni proposte nella seguente tabella:

Attirare l'attenzione: utilizzare modalità tattili (appoggiare leggermente la mano sulla spalla se la persona è di spalle) o visive (agitare le mani nel suo campo visivo).	
Posizionamento fisico: porsi di fronte alla persona e, preferibilmente, alla sua stessa altezza per facilitare la comunicazione. Questo approccio rappresenta un primo passo verso la fiducia, poiché dimostra che abbiamo compreso le sue necessità.	
Importanza dello sguardo: una volta stabilito il contatto è essenziale che la persona percepisca chiaramente che ci stiamo rivolgendo proprio a lei. È quindi fondamentale orientare lo sguardo precisamente nella sua direzione. Mentre le labbra si muovono continuamente, è l'orientamento del vostro sguardo.	
Stabilità del contatto: mantenere la testa ferma mentre ci si relaziona è una condizione indispensabile per garantire un buon contatto visivo per tutta la durata della conversazione. Ciò consente una visione ottimale del viso, del movimento delle labbra e delle espressioni facciali. È necessario evitare assolutamente movimenti repentini del capo che possono compromettere la lettura labiale e l'accesso al messaggio.	

1b. Spazio e ambiente

Organizzare l'ambiente comunicativo è fondamentale per ridurre lo stress della persona sorda con cui ci stiamo interfacciando. In particolare, occorre prestare attenzione ai seguenti fattori:

Condizioni ambientali	Suggerimenti suggeriti	Da evitare
Collocazione nello spazio	Consapevolezza ambientale: fare in modo che la persona possa osservare l'ambiente circostante e l'azione dei soccorritori. È fondamentale che il soggetto disponga sempre di agganci visivi davanti a sé per mantenere il controllo della situazione. 	Posizionamento: Evitare di posizionare la persona contro un muro o in uno spazio cieco. È necessario garantirle una prospettiva aperta che le consenta di monitorare visivamente ciò che accade intorno. 
Distanza e postura	Postura e stabilità: va prestata attenzione sia alla postura che alla gestualità; in particolare, è fondamentale mantenere ferma a testa mentre si parla. Distanza interpersonale: mantenere una distanza di circa un metro e mezzo dall'interlocutore: tale spazio consente di vedere correttamente sia il viso che i movimenti del corpo. 	Stabilità della posizione: evitare movimenti eccessivi o bruschi durante la conversazione, per non disturbare la messa a fuoco visiva dell'interlocutore. Orientamento: non parlare mai in posizione laterale rispetto alla persona sorda; il viso deve essere sempre rivolto frontalmente. Visibilità del labiale: prestare la massima attenzione a non coprire la bocca (con mani, fogli o mascherine non trasparenti) mentre si parla. 

Gestione di più persone	Disposizioni nello spazio: Se sono presenti più persone sorde e lo spazio lo consente, è opportuno disporsi in cerchio per permettere a tutti di seguire meglio la conversazione e di vedersi tra loro. In queste circostanze, è di fondamentale importanza parlare uno alla volta per evitare sovrapposizioni e garantire la piena visibilità di chi sta comunicando. 	Turni di parola: evitare assolutamente di sovrapporsi nelle comunicazioni di fronte alla persona sorda. È necessario che parli una sola persona per volta, onde evitare che l'interlocutore perda il riferimento visivo necessario alla comprensione. 
Illuminazione del viso	Contatto visivo: È necessario prestare particolare attenzione all'illuminazione in funzione delle condizioni ambientali, poiché rappresenta un aspetto fondamentale per attivare un buon contatto visivo e per garantire l'efficacia della lettura labiale, della mimica facciale e della LIS. Per questo motivo, occorre: Posizionarsi correttamente: mettersi sempre di fronte a una fonte luminosa in modo che il proprio viso sia ben illuminato ed evitare di restare in controluce; Gestire l'oscurità: in situazioni di scarsa illuminazione, si possono utilizzare lampade portatili, torce o cercare fonti luminose alternative che illuminino direttamente il volto del soccorritore.	Evitare il controluce: porre attenzione a non avere la sorgente luminosa alle proprie spalle, poiché questo posizionamento crea ombre sul viso che rendono illeggibili i movimenti labiali. Gestione dei fasci luminosi: non puntare luci dirette o fasci luminosi (come quelli delle torce) negli occhi della persona, ciò causa abbagliamento e impedisce la comunicazione visiva. Difficoltà connesse con le condizioni di illuminazione ambientale: Nella prima immagine la persona è controluce, una condizione che può compromettere la lettura labiale, mentre nella seconda l'illuminazione è più corretta perché interessa la bocca, riducendo in tal modo anche un eventuale abbagliamento. L'ultima immagine mostra invece una condizione in cui l'illuminazione viene intercettata dai riflessi di una vetrata (può essere il caso di uno sportello pubblico), altra condizione critica per la lettura labiale. 

In alcune situazioni di emergenza, può verificarsi una reale separazione fisica tra la persona sorda e il soccorritore, come nel caso di una persona sorda bloccata all'interno di una stanza con la porta chiusa. Anche in assenza di contatto visivo o comunicativo diretto, è importante considerare la possibilità di attivare comunque una forma di comunicazione. Le persone sorde possono percepire vibrazioni, movimenti o variazioni dell'ambiente attraverso il tatto e il corpo: per questo, gesti come appoggiare la mano alla porta per verificare la presenza di qualcuno dall'altra parte, produrre sollecitazioni dall'interno o osservare eventuali movimenti attraverso l'occhiello della serratura possono rappresentare primi segnali di presenza e di contatto. Si tratta di elementi informativi che il soccorritore può cogliere, utili per orientare l'intervento e adattare la propria modalità comunicativa. Inoltre, l'utilizzo di messaggi scritti, facendo scorrere sotto la porta un foglio con informazioni essenziali, può agevolare uno scambio comunicativo. In situazioni come queste, ogni tentativo di comunicazione accessibile contribuisce a ridurre il senso di isolamento, aumentare la percezione di controllo e favorire la cooperazione.

2. LA COMUNICAZIONE

Alcune indicazioni su come modulare al meglio la voce e il corpo per trasmettere il messaggio, dedicando attenzione alla chiarezza e alla linearità della comunicazione:

2a. Ritmo del parlato

Va garantito un ritmo regolare (né troppo veloce, né troppo lento) e con un tono di voce normale. Un ritmo appropriato agevola la labiolettura e riduce lo stress dell'interlocutore.

Da evitare:

- **Iper-articolazione** - attenzione a non esagerare o esasperare l'articolazione della bocca.
- **Gridare** - non serve alzare la voce. Urlando non solo non si migliora la comprensione, ma si rischia di stressare ulteriormente la persona e di distorcere la ricezione del segnale anche per chi usa ausili acustici.

2a. Rispettare i tempi e l'integrazione delle modalità

È fondamentale supportare il messaggio utilizzando più modalità in sinergia (labiale, mimica facciale, voce, gestualità, LIS).

Le protesi acustiche e gli impianti cocleari sono ausili che supportano la comprensione, ma non garantiscono sempre la percezione perfetta di ogni parola. Inoltre, la lingua parlata potrebbe non essere completamente accessibile a tutti. Per questo è necessario utilizzare espressioni e gesti naturali per rafforzare il messaggio.

Consigli operativi:

- Se la situazione lo consente, accompagnare sempre il gesto al movimento labiale, effettuando una brevissima pausa tra le due azioni.
- In presenza di più interlocutori, è tassativo parlare uno alla volta per evitare la dispersione del segnale visivo e acustico.

2c. Qualità dei messaggi

Il dialogo deve essere immediato e semplice, utilizzando espressioni **chiare** e frasi **brevi**.

- Esempi efficaci: "Ora vieni con me", "Qui è pericoloso, dobbiamo uscire", "Apro la porta, spostati"
- In questi casi, le parole vanno scandite bene senza però interrompere il flusso naturale della frase.

4d. Verifica della comprensione e adattamento

Se la persona sorda non comprende, la frase va riformulata variandone la forma o utilizzando sinonimi. Bisogna essere pazienti e ripetere più volte, se necessario, poiché molte parole possono risultare ambigue nella labiolettura (cosiddette parole "sosia", ovvero che si somigliano, come bar/bagno o basta/pasta).

Strumenti di supporto:

- Non esitare a scrivere nomi propri, termini tecnici o parole straniere.
- Utilizzare carta e penna (scrivendo in stampatello maiuscolo) o dispositivi tecnologici per la trascrizione.

Da evitare:

- Manifestare espressioni di sconforto o impazienza qualora non si venga compresi: ciò potrebbe innescare frustrazione e sfiducia.
- Utilizzare forme dialettali, gergo tecnico o parole eccessivamente complesse.

3. STRUMENTI

Di seguito si propongono alcune risorse a disposizione del soccorritore per facilitare la comunicazione e l'accesso alle informazioni:

- **Applicazioni di messaggistica** - Per lo scambio rapido di testi.
- **Sistemi di riconoscimento vocale (Speech-to-Text)** - Applicazioni che convertono la voce in testo in tempo reale.
- **Videochiamate o e-mail** - Qualora la comunicazione debba avvenire a distanza. Su alcuni dispositivi di nuova generazione, le videochiamate possono essere supportate da sottotitoli automatici integrati.
- **Servizi di interpretariato LIS/ITA e IS (International Sign) ^[2] e mediazione**
Se il soggetto conosce la LIS e ne richiede l'uso, è importante attivare il servizio di interpretariato LIS/IS, soprattutto nelle situazioni di post-emergenza e se le condizioni dell'emergenza lo consentono. Per richiedere la presenza di un interprete qualificato, si deve fare riferimento all'elenco delle associazioni professionali, istituito dal Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi della legge n. 4/2013. In queste circostanze, è essenziale che il dialogo avvenga rivolgendosi direttamente alla persona sorda e non all'interprete: è con lei che si sta comunicando, mentre l'interprete è un tramite professionale.

Questi elementi completano quanto illustrato in questo capitolo, ricordando che una comunicazione efficace, in tutte le sue forme, è essenziale per garantire sicurezza e inclusione a tutte le persone, sorde e non, coinvolte nel soccorso.

² IS sta per International Sign Language una forma di comunicazione non verbale, utilizzata per facilitare l'interazione tra persone sorde di diverse nazionalità in contesti internazionali. Non è una lingua standardizzata, ma una combinazione di segni iconici, gesti spontanei e, talvolta, elementi delle lingue dei segni locali.

CASI PRATICI

Di seguito sono proposti video relativi ad alcuni possibili scenari e alle conseguenti azioni da attivare.

SCENARIO 1 COMUNICAZIONE DELL'ALLARME



Le persone sorde possono percepire l'ambiente circostante attraverso le proprie risorse, ma questa capacità può vacillare in emergenza, quando subentra il sonoro. Nel video è possibile osservare le diverse e possibili reazioni delle persone sorde di fronte alla comunicazione dell'allarme.

<https://pioistitutodeisordi.org/video/SCENARIO-1.mp4>

SCENARIO 2 FRAINTENDIMENTI NELLA COMUNICAZIONE DELL'ALLARME



Cosa può accadere quando due o più persone cercano di comunicare contemporaneamente con una persona sorda e come questa può reagire? Il problema è spesso presente anche nell'ordinario, ma in emergenza può amplificarsi ulteriormente.

<https://pioistitutodeisordi.org/video/SCENARIO-2.mp4>

SCENARIO 3 INTERAZIONE IN PRESENZA DI PIÙ PERSONE



In presenza di più persone sorde e/o udenti che usano differenti modalità di comunicazione, la fatica nel sostenere l'interazione può manifestarsi in diversi modi, tra cui il disagio e il silenzio.

<https://pioistitutodeisordi.org/video/SCENARIO-3.mp4>

SCENARIO 4 LA CORRETTA COMUNICAZIONE IN EMERGENZA



è scoppiato un incendio



Buone pratiche in alcune situazioni di comunicazione tra persona sorda e soccorritore. Esempio di interazione in diversi scenari tra persone sorde e soccorritore

<https://pioistitutodeisordi.org/video/SCENARIO-4.mp4>

SCENARIO 5

ESEMPIO DI COMUNICAZIONE DELL'EMERGENZA



Esempio di contenuto multimediale di comunicazione dell'emergenza che integra audio attraverso sottotitoli, immagini e narratore LIS.



<https://pioistitutodeisordi.org/video/SCENARIO-5.mp4>

SCENARIO 6

VARIABILITÀ DELLA PERSONA SORDA: COMUNICARE L'EMERGENZA IN LIS E IN LINGUA ITALIANA



Le persone sorde possono usare modalità comunicative differenti e avere voci, lingue e sfumature diverse.



<https://pioistitutodeisordi.org/video/SCENARIO-6.mp4>

SCENARIO 7

L'IMPORTANZA DELLA LUCE NELLA COMUNICAZIONE: COME FARE?



È necessario prestare particolare attenzione all'illuminazione in funzione delle condizioni ambientali, poichè rappresenta un aspetto fondamentale per attivare un buon contatto visivo e per garantire l'efficacia della lettura labiale, della mimica facciale e della LIS.



<https://pioistitutodeisordi.org/video/SCENARIO-7.mp4>

5

NORMATIVA E SICUREZZA INCLUSIVA

L'attenzione alla sicurezza delle persone con disabilità negli ambienti di lavoro si concretizza con l'emanazione del decreto legislativo n. 626/94, seguito qualche anno dopo da un decreto del Ministero dell'Interno del 10/3/1998. Con quest'ultimo provvedimento il Corpo Nazionale Vigili del Fuoco ha fornito prime indicazioni sulle modalità per gestire un evento emergenziale tenendo conto della presenza di persone con specifiche necessità. Le esperienze maturate da quel periodo hanno permesso di apportare alcune modifiche a tali disposizioni normative successivamente recepite nel 2008 con il decreto legislativo n. 81, attualmente in vigore e meglio conosciuto come "Testo unico sulla salute e sicurezza sul lavoro". Conseguentemente anche le disposizioni dei vigili del fuoco sono state aggiornate.

Sebbene queste siano riferite agli ambienti di lavoro, rappresentano comunque lo stato dell'arte in questo campo e, quindi, trovano applicazione anche in altri ambienti come cinema, supermercati, scuole e più in generale luoghi aperti al pubblico. In tale contesto, oltre agli aspetti di accessibilità, devono essere considerati anche quelli volti a garantire a tutte le persone presenti di poter percepire un allarme, comprenderne il significato ed allontanarsi senza subire conseguenze dall'evento o incontrare impedimenti che possano compromettere la prestazione dell'esodo. Questa parte è dedicata proprio a un breve commento normativo.

La normativa e il suo percorso verso una sicurezza inclusiva

La necessità di garantire la sicurezza alle persone con disabilità negli ambienti di lavoro è ben esplicitata nell'art. 63 del decreto legislativo 81/08, il quale stabilisce quanto segue: *"I luoghi di lavoro devono essere strutturati tenendo conto, se del caso, dei lavoratori disabili"*. Quel "se del caso" evidenzia l'importanza di saper individuare le persone e le loro specifiche necessità, configurando una condizione ambientale capace di rispondere adeguatamente a ognuna di loro.

Pochi anni prima, nel 2006, le Nazioni Unite avevano approvato la Convenzione sui diritti delle persone con disabilità, recepita nel nostro paese con la Legge 18/2009, che rappresenta un riferimento concreto anche nelle particolari condizioni di un'emergenza. Così recita, infatti, l'art. 11 (Situazioni di rischio ed emergenze umanitarie): *"Gli Stati Parti adottano, in conformità agli obblighi derivanti dal diritto internazionale, compreso il diritto internazionale umanitario e le norme internazionali sui diritti umani, tutte le misure neces-*

sarie per garantire la protezione e la sicurezza delle persone con disabilità in situazioni di rischio, incluse le situazioni di conflitto armato, le emergenze umanitarie e le catastrofi naturali”.

Ma è la normativa antincendi che fornisce indicazioni più concrete e operative a partire dal D.M. 3/8/2015, il cosiddetto “Codice di prevenzione incendi”, che per la prima volta trova spazio il concetto di “sicurezza inclusiva” così definita: “le diverse disabilità (ad esempio fisiche, mentali o sensoriali) e le specifiche necessità temporanee o permanenti degli occupanti sono considerate parte integrante della progettazione della sicurezza antincendio” (punto G.2.1.f). Anche il concetto di “occupante” trova una ridefinizione nel seguente modo: “persona presente a qualsiasi titolo all’interno dell’attività, considerata anche alla luce della sua modalità di interazione con l’ambiente in condizioni di disabilità fisiche, mentali o sensoriali” (G.1.6.5).

Queste definizioni chiaramente risentono dell’influenza dell’ICF (*Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute*), documento emanato dall’OMS nel 2001 e integrato con l’ICF-CY per i parametri di bambini e adolescenti. L’obiettivo è descrivere lo stato di salute delle persone in relazione agli ambiti in cui vivono (sociali, familiari, lavorativi) per cogliere tutto ciò che può causare difficoltà. Qui viene utilizzato un linguaggio che serva da modello di riferimento per descrivere le componenti della salute dal punto di vista corporeo, individuale e sociale.

In questo quadro si collocano i fattori ambientali che possono determinare una condizione di disabilità, giungendo così ad elaborare un concetto di “disabilità come la conseguenza o il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di un individuo, i fattori personali e i fattori ambientali che rappresentano le circostanze in cui vive l’individuo” ^[1]. Questa lettura restituisce consapevolezza di come ambienti diversi possano avere un impatto differenziato sulla stessa persona, diventando così un aspetto da considerare attentamente in campo progettuale: gli ambienti con barriere limiteranno la performance individuale mentre ambienti facilitanti saranno capaci di favorirla.

D’altra parte “l’eccessiva standardizzazione dell’essere umano attraverso modelli esemplificativi, largamente impiegata come riferimento nell’attività progettuale alle diverse scale, ha contribuito a generare opere e prodotti escludenti più che esclusivi, non essendo in grado di rappresentare la complessità

umana della popolazione. Le persone, infatti, hanno diversi livelli di funzionamento che in poche occasioni sono percepibili o deducibili nell’ordinario, ma che nelle situazioni critiche di un’emergenza potrebbero manifestarsi compromettendo le strategie di sicurezza adottate” ^[2].

Qualitativamente si possono definire alcuni macro-ambiti che possono avere ricadute nella risposta individuale di fronte a una situazione emergenziale e che per questo necessitano di soluzioni più performanti:

- **Le difficoltà di movimento**, che possono influenzare la velocità di spostamento, avere ricadute nel superare dislivelli in assenza di dispositivi adeguati, limitare le distanze percorribili o manifestarsi con problemi di equilibrio o di fatica;
- **Le disabilità sensoriali (vista e udito)** che possono compromettere uno o più canali percettivi. Nel caso di sistemi di allarme o di wafinding (c.f.r. cap 3) che utilizzano un solo canale di comunicazione, sonoro o visivo, le persone interessate possono perdere autonomia;
- **Nelle disabilità cognitive** le capacità coinvolte sono quelle legate alla comprensione di ciò che sta accadendo e di elaborare le conseguenti risposte.

In aggiunta, non vanno trascurate altre patologie invalidanti che in condizioni ordinarie consentono una buona autonomia, ma in emergenza, quando servono risposte più performanti e impegnative, possono compromettere la risposta. È il caso, ad esempio, dell’insufficienza cardiaca o respiratoria, asma o effetti da assunzione di farmaci che possono alterare funzionalità come riflessi, forza, concentrazione e altre ancora. Non va infine sottovalutata un’altra circostanza: molte disabilità risultano invisibili all’osservatore, perché spesso non vi sono indicatori esterni delle specifiche necessità di una persona, che invece in emergenza possono palesarsi con l’esigenza di aiuti e/o di presidi e/o dispositivi adeguati. Quest’ultima circostanza rappresenta bene il caso delle persone sorde, come già indicato nelle altre parti di questa pubblicazione.

¹ “Milioni di persone soffrono a causa di una condizione di salute che, in un ambiente sfavorevole, diventa disabilità”. Tratto dalla nota introduttiva di Matilde Leonardi a “ICF Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute”, Erickson.

² Schiavone E., Zanut S., “Persone reali e sicurezza inclusiva. Il contributo della progettazione inclusiva alla sicurezza di tutti”, Antincendio, n. 1/2021.

Progettare un sistema d'esodo per tutte le esigenze

Il Codice di Prevenzione Incendi fornisce indicazioni inclusive, in particolare il capitolo S.4 (Esodo) e il capitolo S.7 (Rivelazione e allarme).

Per quanto concerne il movimento, il Codice fornisce indicazioni sulla qualità dei percorsi affinché a tutti sia garantita la possibilità di muoversi autonomamente e senza incontrare barriere di qualche tipo. Tra questi aspetti, ad esempio, ci sono le indicazioni che riguardano la pendenza massima dei percorsi orizzontali, che non deve superare il 5%. Ma è certamente la parte dedicata alla *"eliminazione o superamento delle barriere architettoniche per l'esodo"* (punto S.4.9) a giocare una parte rilevante in cui sono fornite indicazioni sulle modalità per progettare un sistema d'esodo considerando anche la realizzazione di luoghi sicuri temporanei, chiamati "spazi calmi", dove persone con difficoltà a superare un dislivello tra i piani possono fermarsi protette dagli effetti di un incendio.

In merito a questo importante presidio di sicurezza inclusiva si evidenzia che nella sua definizione non sono richiamati elementi specifici per le persone sorde, come dispositivi di allertamento o di richiesta di aiuto multisensoriali.

Non è da sottovalutare il contributo del sistema di allarme, perché nessuna evacuazione può essere attivata senza una segnalazione che informi i presenti dell'insorgere di una situazione di pericolo. Il D.Lgs. 81/08 (art. 226) impone al datore di lavoro di adottare sistemi d'allarme e altri sistemi di comunicazione necessari per segnalare tempestivamente un incidente o una emergenza. È fondamentale garantire la multisensorialità nella diffusione dei segnali per ottenere *"una partecipazione collaborativa adeguata alla situazione di emergenza"* (S.7.5). In merito a ciò è sempre il Codice a proporre soluzioni innovative per stimolare la ricerca di soluzioni capaci di soddisfare tutte le possibili necessità. Come evidenziato in altre parti del di questo manuale, per le persone sorde la multisensorialità diventa uno strumento imprescindibile per la comunicazione.

PUNTO S.7.5 (IMPIANTI DI RIVELAZIONE E ALLARME INCENDIO)

Per consentire a tutti gli occupanti, anche a quelli che impiegano ausili di movimento, di inviare l'allarme d'incendio, i pulsanti manuali della funzione D dovrebbero essere collocati ad una quota pari a circa 110 cm dal piano di calpestio.

Nota: Qualora i pulsanti manuali d'allarme incendio non siano adeguati alle specifiche necessità degli occupanti, si può ricorrere anche a sistemi prensili (es. interruttori a corda pendenti da soffitto o pareti, ...).

La comunicazione dell'allarme con la funzione principale C deve essere veicolata attraverso modalità multisensoriali cioè percepibili dai vari sensi (almeno due), a seconda della condizione degli occupanti cui è diretta, per ottenerne una partecipazione collaborativa adeguata alla situazione di emergenza.

Nota: Per adattarsi alle esigenze degli occupanti, possono essere utilizzati differenti dispositivi quali pannelli visivi, cercapersone di nuova generazione (es. wi-fi paging systems, ...), apparecchi vibranti (es. sveglie interconnesse sulle postazioni di lavoro, vibrazioni su smartphone individuali o segnali sonori entro bande di frequenza specificatamente selezionate, ...).

Nel capitolo S.5 (Gestione della sicurezza antincendio) si affronta la *"preparazione all'emergenza"* (S.5.7.4) con diversi livelli di prestazione crescenti in funzione del profilo di rischio di un'attività: nel livello I si considerano le *"istruzioni generali per prestare assistenza agli occupanti con specifiche necessità"* e le *"istruzioni specifiche per prestare assistenza agli occupanti con specifiche necessità, in caso di presenza non occasionale"*, mentre per i livelli II e III si parla di *"procedure per assistere occupanti con ridotte o impedito capacità motorie, sensoriali e cognitive o con specifiche necessità"*. All'aumentare del profilo di rischio incendio aumenta conseguentemente l'attenzione verso le modalità da considerare.

L'importanza dei piani di emergenza inclusivi

A completamento delle indicazioni del Codice, interviene anche il D.M. 2/9/2021, che affronta il tema della gestione di situazioni emergenziali e sostituisce il D.M. 10/3/1998. Tale decreto contiene indicazioni sui temi dell'inclusione all'interno di una visione olistica capace di garantire a tutti la sicurezza degli ambienti di lavoro. Qui viene data una esplicita indicazione sulla valutazione del rischio d'incendio (Allegato I, punto 3) affinché vengano considerate la *"quantità e tipologia degli occupanti esposti al rischio d'incendio"* nonché la *"valutazione qualitativa o quantitativa delle conseguenze dell'incendio sugli occupanti"*. Il concetto di "occupante", già definito in precedenza, rimane un riferimento centrale anche in questi casi. Questo decreto contiene anche indicazioni riguardanti la gestione dell'attività in esercizio e in emergenza, oltre agli aspetti legati alla formazione degli addetti al servizio antincendio. Indicazioni al riguardo si incontrano nell'allegato II (Gestione della sicurezza antincendio in emergenza) che pone a carico del datore di lavoro l'obbligo di predisporre e tenere aggiornato un piano di emergenza contenente *"le specifiche misure per assistere le persone con esigenze speciali"* (punto 2.1) e indirizza l'attenzione verso il tema della *"assistenza alle persone con esigenze speciali in caso di incendio"* (punto 2.3). È un'occasione per riscrivere i concetti contenuti nel precedente decreto del 1998 con un linguaggio più attuale e coerente con le competenze esperienziali maturate negli ultimi decenni.

ESTRATTO DELL'ALLEGATO II (GESTIONE DELLA SICUREZZA ANTINCENDIO IN EMERGENZA) DEL D.M. 2/9/2021

Assistenza alle persone con esigenze speciali in caso di incendio:

- Il datore di lavoro deve individuare le necessità particolari delle persone con esigenze speciali e ne tiene conto nella progettazione e realizzazione delle misure di sicurezza antincendio, nonché nella redazione delle procedure di evacuazione dal luogo di lavoro.
- Occorre, altresì, considerare le altre persone con esigenze speciali che possono avere accesso nel luogo di lavoro, quali ad esempio le persone anziane, le donne in stato di gravidanza, le persone con disabilità temporanee ed i bambini.
- Nel predisporre il piano di emergenza, il datore di lavoro deve prevedere una adeguata assistenza alle persone con esigenze speciali, indicando misure di supporto alle persone con ridotte capacità sensoriali o motorie, tra le quali adeguate modalità di diffusione dell'allarme, attraverso dispositivi sensoriali (luci, scritte luminose, dispositivi a vibrazione) e messaggi da altoparlanti (ad esempio con sistema EVAC).

Ma quel decreto porta con sé anche altri aspetti rilevanti, uno su tutti l'informazione e la formazione antincendio al punto 1.2 dell'allegato I (Gestione della sicurezza antincendio in esercizio), in cui si legge: *"La comunicazione deve essere accessibile a tutti, anche attraverso strumenti compatibili con specifiche esigenze dei lavoratori"*. È un'indicazione quanto mai esplicita per una comunicazione istituzionale e di sicurezza veicolata con le modalità più corrette in funzione delle specifiche necessità dei lavoratori. Qualora fossero presenti persone sorde, le modalità per mettersi in relazione con loro e comunicare sono quelle precedentemente indicate nel capitolo 4. In quest'ottica, il lavoratore con disabilità non è più un "lavoratore speciale" da considerare solo in certe occasioni, ma diventa parte integrante del sistema della sicurezza del luogo in cui si trova.

Un ultimo aspetto riguarda i percorsi formativi del personale incaricato di gestire l'emergenza, per i quali esiste una generica dichiarazione secondo cui i programmi definiti per i tre livelli di rischio siano da considerarsi "minimi" e non esaustivi. La formazione degli addetti antincendio, infatti, deve essere oggetto di adeguata contestualizzazione al luogo di lavoro, tenendo conto dei fattori che concorrono a definire il livello di rischio incendio dell'attività ^[3]. Va da sé che la formazione su questi aspetti va condotta da esperti della materia, in funzione delle specifiche necessità riscontrate, ovvero che abbiano competenze tali da trasmettere informazioni corrette sugli aspetti caratterizzanti la problematica insorta in quel contesto e le modalità per mettersi in relazione e aiutare le persone interessate.

³ Zanut S., Somma R., "La nuova formazione antincendio: il dietro le quinte", in Quaderni della Sicurezza AIFOS, n. 1/ 2023 (<https://www.aifoservice.it/sfogliabili/quaderni-della-sicurezza/2023/Q1/Demo/#4> – Data consultazione 1/4/2026)

⁴ Schiavone E. e Zanut S., "Il Piano di Emergenza nei luoghi della cultura: formazione, addestramento ed esercitazione presso le Gallerie degli Uffizi" in Cetorelli G. e Papi L. (a cura di) "Manuale di progettazione per l'accessibilità e la fruizione ampliata del patrimonio culturale. Dai funzionamenti della persona ai funzionamenti dei luoghi della cultura", CNR Edizioni, 2024 (https://www.cnr.it/sites/default/files/public/media/attivita/editoria/9788880806110_Manuale%20accessibilita.pdf – Data consultazione 1/4/2026)

Un esempio di percorso formativo sul tema della disabilità

Nel maggio 2019 è stata condotta presso le Gallerie degli Uffizi, a Firenze, un'esercitazione finalizzata a valutare la risposta di quegli spazi espositivi a un'eventuale emergenza con il coinvolgimento di persone con disabilità. In tale contesto, per il personale incaricato della gestione dello scenario, ovvero i soccorritori (in questo caso vigili del fuoco e personale dipendente delle Gallerie), è stato organizzato un momento formativo sui seguenti argomenti per dare indicazioni su come gestire una situazione critica in funzione del tipo di disabilità:

- **Persone con specifiche necessità in emergenza: spunti di riflessione sulla sicurezza inclusiva**
- **Gestire l'emergenza in presenza di persone con ridotte o impedito capacità motorie**
- **Gestire la comunicazione in emergenza in presenza di persone sorde**
- **Mettersi in relazione e accompagnare persone cieche o ipovedenti in situazioni di emergenza**
- **Gestire la relazione con persone con demenza, sindrome di Down e autismo**

Per garantire la piena partecipazione all'evento erano state coinvolte anche associazioni del territorio (AISM Firenze, APT - Associazione Paraplegici Toscana, ENS Firenze, UICI Firenze, CoorDown, Trisomia 21); inoltre, tutte le comunicazioni del corso sono state accompagnate da interpreti LIS.

In quella circostanza erano state considerate le disabilità che con maggior frequenza si potevano incontrare in quei luoghi⁵, che contano un elevato numero di visitatori, in un ambiente di lavoro dove opera, ad esempio, una sola persona sorda, la formazione può essere indirizzata in modo mirato verso le sue specifiche necessità.

⁵ Nel 2023 le Gallerie degli Uffizi hanno ospitato oltre cinque milioni di visitatori, di questi si può stimare che il 15% fossero persone con disabilità.



Figura 12. Due momenti del corso di formazione in preparazione dell'esercitazione presso le Gallerie degli Uffizi, a Firenze, che mettono in evidenza le modalità inclusive con cui è stata condotta l'iniziativa con la presenza costante di un interprete LIS.

La pianificazione degli interventi di protezione civile a favore di persone con specifiche necessità

Nel marzo 2025, il Capo Dipartimento della Protezione Civile ha emanato le indicazioni operative per la pianificazione degli interventi a favore di persone con specifiche necessità, ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera a), del decreto legislativo n. 1/2018, il c.d. Codice di Protezione Civile. In quest'ultimo, infatti, vengono date indicazioni finalizzate "alla definizione delle strategie operative e del modello di intervento contenente l'organizzazione delle strutture per lo svolgimento, in forma coordinata, delle attività di protezione civile e della risposta operativa per la gestione degli eventi calamitosi previsti o in atto, garantendo l'effettività delle funzioni da svolgere con particolare riguardo alle persone in condizioni di fragilità sociale e con disabilità...".

Queste linee guida introducono una serie di misure da applicare nei piani di emergenza e nella gestione delle risorse, basate sui bisogni reali delle persone, tra cui ^[6]:

- **Identificazione e mappatura dei bisogni:** ogni piano di emergenza deve prevedere la mappatura delle persone con specifiche necessità, in modo che possano ricevere la più tempestiva e appropriata risposta.
- **Accessibilità delle informazioni:** la comunicazione d'emergenza deve essere strutturata per assicurare che chiunque possa riceverla e comprenderla. Diventa quindi importante considerare aspetti come l'uso di linguaggi semplificati, sottotitoli, LIS e altri strumenti volti a superare le barriere comunicative.
- **Formazione specializzata:** operatori pubblici, tecnici, soccorritori e volontari devono essere adeguatamente preparati per affrontarle specifiche problematiche delle persone vulnerabili. La formazione deve coprire aspetti teorici e pratici, con un focus sulla comunicazione inclusiva.
- **Partecipazione delle persone vulnerabili:** tutte le persone con disabilità e le loro famiglie sono chiamate a partecipare attivamente alla costruzione dei piani di Protezione Civile. Questo processo di co-progettazione assicura che le soluzioni adottate siano rispondenti in modo concreto alle loro necessità.
- **Coordinamento interistituzionale e con il Terzo Settore:** le nuove linee guida enfatizzano l'importanza di un coordinamento tra tutti gli attori coinvolti, dalle istituzioni locali e sanitarie alle organizzazioni del Terzo Settore, dalle associazioni di volontariato alle realtà che rappresentano le persone con disabilità. Solo un lavoro sinergico tra tutti i soggetti, infatti, consente di creare risposte rapide, coordinate e adattabili alle esigenze della popolazione.

L'introduzione di questi principi implica non solo una revisione dei piani di emergenza esistenti, ma anche l'integrazione con nuovi strumenti operativi. La Protezione Civile si sta evolvendo per rispondere in modo mirato alle emergenze che coinvolgono tutte le persone.

Tra gli aspetti tecnici più rilevanti ci sono:

- **Adattamento delle infrastrutture di comunicazione:** è necessario che i sistemi di allerta possano raggiungere tutte le categorie vulnerabili presenti nel territorio. Per comunicare l'insorgere di una situazione critica non basta una semplice sirena quando non è anche supportata da specifiche tecnologie per l'accessibilità come piattaforme digitali e sistemi di allerta multicanale e multisensoriale.
- **Modellizzazione dei piani di evacuazione e intervento:** è necessario affrontare questi aspetti con una logica universale, capace di comprendere tutte le potenzialità e le condizioni che possono limitare la risposta delle persone coinvolte. La progettazione deve basarsi sulla differenziazione delle risposte, prevedendo strumenti di supporto (ad esempio mezzi di trasporto accessibili, presenza di operatori formati nella comunicazione con le persone sorde, la disponibilità di supporto psicologico per le persone colpite da situazioni traumatiche, ecc.).
- **Uso della tecnologia:** le nuove direttive enfatizzano l'uso di tecnologie per garantire una maggiore efficienza nella gestione delle emergenze. L'adozione di soluzioni digitali che facilitino la mappatura, la gestione delle risorse e la comunicazione in tempo reale tra i diversi attori.

⁶ Zanut S., "Un passo in avanti verso la Protezione Civile in un'ottica inclusiva", Superando, 25.8.2025 (<https://superando.it/2025/08/25/un-passo-in-avanti-verso-la-protezione-civile-in-unottica-inclusiva/> - Data consultazione 1/4/2026).

APPENDICE

IL TERREMOTO DELL'AQUILA DEL 2009: LA TESTIMONIANZA DI **ELEONORA** RACCOLTA DA CONSUELO AGNESI

Nel suo libro, "Il movimento dei sogni", scritto a quattro mani con Debora Grossi, **Eleonora Calesini** racconta la sua esperienza in terra abruzzese quando da studentessa dell'Accademia dell'Immagine si trasferì all'Aquila per inseguire il sogno di lavorare nel mondo del cinema, dietro la macchina da presa.

È in quel contesto che viene coinvolta nel tragico terremoto del 6 aprile 2009, un'esperienza che ha cambiato la sua vita e delle molte persone coinvolte. Lascio scorrere le sue parole durante il racconto, quelle di una studentessa sorda tratta in salvo da Claudio e Raffaele, vigili del fuoco coinvolti nelle operazioni di soccorso tra le macerie aquilane.

Siamo sedute su una panchina nel Parco Marecchia, a Rimini, mentre guardiamo un documentario dedicato al terremoto dell'Aquila in cui c'è anche la sua storia, raccontata attraverso un'intervista dell'attore Lino Guanciale ^[1].

"Scusami Eleonora", le chiedo, "ma perché i sottotitoli ci sono solo quando parli tu?" E lei: *"Hai capito che roba? Per via della mia voce, temevano che non fossi chiara per tutti, eppure chi mi ha ascoltato mi ha anche compresa. Giustamente i sottotitoli dovevano essere per l'intero documentario, almeno così tutti potevano seguirlo, noi comprese"*.

È un paradosso: siamo entrambe sorde e il documentario non è sottotitolato. Ricordo che Eleonora è anche un'attivista nel settore del cinema sottotitolato e tra le tante sue iniziative ha gestito un piccolo cinema indipendente assieme ai ragazzi dell'associazione culturale Toby Dammit di Cattolica (RN).

Partiamo da qui e torniamo ad allora, quando Eleonora si trovava come studentessa all'Aquila per inseguire i propri sogni nel campo del cinema. Lei, sorda, è stata tra le prime in Italia a ricevere l'impianto cocleare da bambina e, ironia della sorte, prima di trasferirsi nel territorio aquilano lo aveva sostituito con uno nuovo. In quel periodo, la terra tremava senza sosta.



Tutti gli studenti che venivano da fuori, Eleonora compresa, erano inquieti così come lo erano gli abitanti del luogo. Non erano abituati a vivere una situazione simile e spesso chiedevano agli abitanti, ai proprietari degli appartamenti e a chi poteva, informazioni in merito alla sicurezza delle proprie abitazioni e dei luoghi che frequentavano. Ogni volta, puntualmente, venivano rassicurati. Ma i fatti dimostrarono che non era così e la conferma arrivò quella notte, alle 3:32, quando il sisma inghiottì l'intera città. Anche Eleonora e la sua amica sprofondarono nel buio, in una voragine fatta di calcinacci, muri, travi e oggetti di ogni tipo. L'impianto cocleare era rimasto sotto il cuscino.

"Avevamo paura, per questo i letti erano vicini. Appena tutto cominciò a tremare fortissimo mi alzai ma non riuscivo a scappare. Ero vicino alla porta quando è crollato tutto e sono andata giù. Prima di dormire toglievo sempre l'impianto, quindi non sentivo nulla."

Eleonora, viva, mi racconta di quel tempo interminabile trascorso tra la vita e la morte, mentre era incastrata tra due nicchie di muro, in una bolla d'aria che le ha poi salvato la vita.

Qualcuno poi scriverà che l'essere sorda la aiutò a sopportare meglio quell'abisso, ma la verità è che all'improvviso fu la volta di una vibrazione che la sordità le permise di percepire come una condizione diversa.

È stata quella vibrazione a salvarle la vita. Eleonora capì che in quel momento, sulle macerie sopra di lei c'erano segnali di vita e che forse non era sola. Un escavatore in azione. I soccorritori erano vicini. Con tutta la voce in gola e la forza che le rimaneva, iniziò a urlare per farsi sentire.

"Ero bloccata, avevo una gamba e una mano schiacciate, aspettavo qualcuno però il tempo passava, non potevo sentire nulla, non vedevo nulla, c'era buio, avevo tantissima paura, ma tantissima. Il tempo passava, ma il tempo non passa mai quando sei lì sotto, due ore o sei ore ma tu non lo sai, non ti rendi conto. Scatta l'istinto di sopravvivenza, non ne potevo più di stare sotto, le speranze morivano, io volevo morire, soffrivo, non ne potevo più. Ho pregato, tanto, sono credente e non smettevo di pensare a famiglia e amici. Ho visto muovere qualcosa e allora ho urlato e ancora urlato. Ma non sentivo. Ho visto la luce, è stato bellissimo, mai provato una sensazione così. Ogni volta che ci penso ho i brividi, ero felicissima, nonostante fossi messa male. Mi sono resa conto che si stavano avvicinando i soccorritori quando ho iniziato ad avvertire delle vibrazioni. Allora ho gridato con tutte le mie forze e all'improvviso ho visto la faccia di un uomo".

È Claudio, un soccorritore USAR ^[2] dei vigili del fuoco, che fa interrompere gli scavi per identificare la provenienza dell'urlo: dopo tanta desolazione e silenzio, dopo 6 cadaveri estratti, c'è qualcuno ancora vivo sotto le macerie.

Claudio si affaccia da un buco scavato tra le macerie e punta la torcia su di lei. E una luce, così meravigliosa da diventare per lei, un ricordo indelebile. È quella luce che le ha dato vita di nuovo, speranza e rumore dopo tanto silenzio. È in quel preciso istante che Eleonora è rinata, quella luce le ha fatto sentire la presenza di qualcuno e l'ha riconnessa con il mondo e con le persone.

Vedere il volto di Claudio è stato per lei tornare a comunicare con il mondo: prima era nel buio da sola e ora non più. *"Ho capito di essere salva quando ho visto la luce di una torcia e poi la faccia di un vigile del fuoco. In quel momento sono rinata."*

Claudio inizia a parlarle per rassicurarla e chiedere informazioni. Lei, distante e molti metri più giù, non fa altro che ripetere: *"Non sento" "Non capisco niente" "Parlate troppo veloce" "E' troppo lontano, da qui non riesco a leggere le labbra"*.

Non era semplice, in quel contesto e attraverso le sue parole, capire che lei fosse sorda. In quel momento per Claudio, era solo una persona da salvare. Nel tentativo di comunicare, Eleonora non capiva se era lei ad avere poca voce o se fosse troppo lontana da Claudio che continuava a parlarle. La comunicazione è andata avanti per un po', a senso unico, con Claudio che la rassicurava e lei che non riusciva a comprendere quanto le stava dicendo. Un'altra forte scossa e per un attimo il tempo si è fermato di nuovo. I soccorritori si sono messi tutti al riparo ma Claudio non si è arreso. Il suo obiettivo era metterla in salvo, nonostante fosse troppo rischioso sia per lui che per i suoi colleghi.

Insieme a Raffaele e una catena umana di più persone, iniziano a togliere calcinacci e detriti per farsi strada. Eleonora sarà estratta viva dalle macerie dopo 42 ore. Applausi, urla di gioia, emozioni a mille sia per lei che per i soccorritori che l'hanno tirata fuori.

Non c'era emozione più impagabile, in quelle condizioni del riuscire nell'impresa. Per lei che era salva e per i soccorritori fu euforia e liberazione. Eleonora venne poi chiamata "l'ultima sopravvissuta dell'Aquila" ^[3].

¹ RAI, "L'Aquila 3:32 La generazione dimenticata", 2019. (<https://www.raiplay.it/programmi/laquila332lagenerazionedimenticata> - Data consultazione 4/4/2026)

² L'acronimo USAR (Urban Search And Rescue) indica le attività di ricerca e di soccorso tecnico che si svolgono prevalentemente in aree urbane caratterizzate dalla necessità di mettere in atto le operazioni di localizzazione, estricazione e stabilizzazione medica iniziale delle vittime intrappolate a causa di un collasso strutturale di edifici o strutture complesse quali viadotti, reti ferroviarie, metropolitane e ponti autostradali. È una disciplina che si applica a una varietà di eventi calamitosi in cui le sue peculiarità sono in grado di dare una risposta a terremoti, cicloni, tempeste e tornado, inondazioni, incidenti tecnologici, attività terroristiche ed esplosioni (<https://www.vigilfuoco.it/direzione-regionale-vigili-del-fuoco-piemonte/usar-urban-search-and-rescue> - Data consultazione 1/4/2026).

³ Sono diverse le fonti che richiamano la definizione "Ultima sopravvissuta dell'Aquila". Sia il documentario, che nel suo libro, che su diverse testate nazionali e anche a questo link: <https://www.ilclubdeilettorisolitari.it/il-movimento-dei-sogni-10-anni-dopo-laquila/> - Data consultazione 1/4/2026)

Il post emergenza

La corsa in ospedale, la riabilitazione, il recupero e il lento ritorno alla normalità, dopo lunghi anni a lottare contro i fantasmi. Prima durante e dopo l'emergenza, la comunicazione non era sempre facile: con i medici, con gli operatori, con tutti. Eleonora ricordava sempre di essere sorda e come dovevano comunicare con lei. In quel periodo, oltre al disagio, lei era già un vortice di emozioni contrastanti. Durante il ricovero in ospedale, ad esempio, è rimasta diversi giorni da sola in terapia intensiva senza poter sentire nulla, in quanto aveva perso l'impianto durante il terremoto. L'ansia, la fatica della comunicazione e il terrore di non poter sentire più nulla per il rischio che si fosse danneggiato l'impianto interno l'avevano segnata. Tornare poi a sentire alla riattivazione dell'impianto, è stata una vera e propria emozione.

Diciassette anni dopo, oggi

Eleonora è tornata pian piano nel mondo e ora siamo qui, a confrontarci sul tema. Lei, viaggiando a ritroso nel tempo, ricorda e racconta che le sono mancate tante informazioni importanti e soprattutto la loro accessibilità.

A suo parere, se fosse stata preparata con specifica formazione o esercitazioni avrebbe sicuramente avuto una marcia in più. Allo stesso tempo, se tutte le persone incontrate fossero adeguatamente formate per interagire con una persona sorda, o almeno ad utilizzare diverse modalità di comunicazione a seconda dell'esigenza, forse le cose avrebbero potuto andare diversamente, a partire dai pregiudizi fino alla mancata di sicurezza nelle loro abitazioni.

Stesso ragionamento vale anche per il post-emergenza come in ospedale, dove tutti gli operatori erano soliti rivolgersi a chi le stava accanto e non a lei, tanto che per istruirli ha scelto di essere lasciata sola in quei momenti, in modo da obbligarli a comunicare direttamente con lei.

Solo ora Eleonora si rende conto di quanto sia stata difficile la mancata interazione in ogni momento e che secondo lei è possibile migliorare queste situazioni.

Oggi Eleonora è una videomaker professionista e nel suo settore lotta affinché tutti i film siano accessibili. Claudio e Raffaele sono diventati amici di famiglia. Eleonora è qui, accanto a me. Parliamo del più e del meno, domani è un altro giorno che arriva e guardiamo avanti.

Considerazioni finali

Dalle parole di Eleonora, emergono diverse chiavi di lettura. In primis la carenza di informazione, formazione, corretta comunicazione o accessibilità alle informazioni. Tutto questo ha inciso nella sua vita, sul suo recupero e nel suo ritorno alla normalità.

Inoltre, dal suo racconto, emerge quanto sia importante la conoscenza della sordità per poter affrontare al meglio qualsiasi situazione ed allo stesso tempo poter scegliere la strategia più immediata per risolvere la situazione di emergenza. Non è possibile applicare tutte le procedure alla lettera ma, sulla base della conoscenza della sordità e delle sue specifiche esigenze diventa fondamentale sfruttare le risorse a disposizione. Come nella sua esperienza, percepire una vibrazione differente da quella del terremoto, le ha dato la possibilità di capire che qualcosa stava accadendo al di sopra delle macerie. Per cui la sensibilità che contraddistingue le persone sorde nel percepire le differenze, le ha consentito di mettersi in salvo, urlando come istinto immediato. Avere conoscenza della sordità consente inoltre di scardinare pregiudizi radicati, come il fatto che i sordi non parlino o non utilizzino la voce. Urlano, eccome, se urlano. A volte parlano anche con un tono di voce molto acuto o alto per chi invece sente. Quindi, a seconda del contesto, poter utilizzare approcci che possano aiutare una persona sorda, come un codice o una torcia o un messaggio scritto e così via. Sono questi, tutti approcci e metodi che contribuiscono a migliorare le procedure di emergenza. Così come questo avviene, durante le esercitazioni e le prove di evacuazione. Chiaramente si deve tenere a mente che le procedure non sono standard; qualora non vi siano le condizioni per applicarle in uno specifico contesto, sulla base delle conoscenze è possibile trovare la giusta strategia, di volta in volta, per gestire l'emergenza del momento.

Mettere a sistema più competenze ed expertise, sviluppare processi partecipativi che coinvolgano tutti gli attori e fare squadra, diventano passaggi importanti per poter garantire in futuro, una sicurezza sempre più inclusiva, per tutti e per ciascuno.

Un KIT per promuovere la cultura dell'inclusione negli ambienti di lavoro

Le *"Linee guida per ambienti di lavoro inclusivi tra persone sorde e udenti"*, realizzate dal Pio Istituto dei Sordi, sono ora un cofanetto distribuito gratuitamente ad aziende e realtà sul territorio nazionale per offrire una prima informazione e condividere alcuni accorgimenti pratici per migliorare la qualità della vita delle persone sorde nei contesti lavorativi.

Il kit, strutturato in due sezioni principali, una dedicata al **Comunicare** e una al **Collaborare**, comprende 30 cartoline, ciascuna con un lato illustrato e un lato esplicativo. A completamento del kit, due poster sintetizzano i contenuti delle cartoline.

Il kit, evidenziando come la sordità non sia un'esperienza univoca, riporta contenuti generali richiamando l'attenzione su un messaggio chiaro: nei luoghi di lavoro ci sono tante piccole azioni, semplici e poco costose, che non richiedono competenze specialistiche ma che possono fare una grande differenza nel far sentire una persona sorda inclusa e valorizzata.



Inizia subito a fare il primo passo per migliorare il tuo ambiente di lavoro!

Scarica, stampa e attacca i due manifesti del kit illustrato dall'artista sordo Nicolas Combe (Nikesco): **inquadra il QRCode**.



Se vuoi ricevere il kit completo, realizzare un workshop o un momento di sensibilizzazione su come rendere gli ambienti di lavoro più inclusivi per le persone sorde contattaci: progetti@pioistitutodeisordi.org

BIBLIOGRAFIA

Agnesi C., Zecchini E. - Barriere architettoniche e barriere sensoriali, Edizioni UNICAM, Camerino 2009

Agnesi C. - "Per una cultura inclusiva: esigenze, strumenti e modalità per una piena partecipazione delle persone con disabilità uditiva" in Atti del Convegno "Patrimonio artistico e persone sorde: obiettivi e percorsi per l'accessibilità e la partecipazione", a cura di The Blank Contemporary Art, Bergamo, 2020

Agnesi C., Schiavone E. - "Il soccorso inclusivo. La comunicazione empatica nella relazione d'aiuto", in NOI VIGILI DEL FUOCO n. 24/2021 (https://www.vigilfuoco.tv/sites/default/files/noi_rivista/pdf/Noi_VDF_24_web_zip_0.pdf - Data consultazione 30/3/2026)

Agnesi C., Schiavone E. - "L'emergenza Coronavirus, la comunicazione e le "mascherine per i sordi", in GIULIO TARRA del Pio Istituto dei Sordi n. 2/2020 (p. 95/106) e "Superando" (Testata online)

Agnesi C., Schiavone E. - 2021, Il soccorso inclusivo. La comunicazione empatica nella relazione d'aiuto, in NOI VIGILI DEL FUOCO n. 24/2021 (p.48/50)

Ambrosetti U., Carravieri E. (a cura di) - "Il silenzio è d'oro? Un viaggio tra i silenzi e il mondo dei suoni", Clorofilla, 2021

Baroni F., Des Dorides L. - "Deaf Studies. Per una lettura critica della sordità", Erickson, 2025

Bauman H. - "DeafSpace Design Guidelines", Gallaudet University, 2010

Calesini E., Grossi D. - "Il movimento dei sogni", Fandango Libri, 2019

Grosejan F. - "Bilinguismo. Miti e realtà", Mimesis Ed., Milano-Udine, 2015

Lauria A. - "Esigenze dell'uomo e progettazione degli habitat", in Lauria A. (a cura di), "Persone 'reali' e progettazione dell'ambiente costruito", Maggioli, 2003

Leonardi M. - "ICF Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute", Erickson 2002

Pavani F., Schiavon L. - "Giocati il cervello! Ascoltare la sordità Come le neuroscienze cognitive, le neuroprotesi e la prospettiva multisensoriale hanno cambiato il modo di pensare l'udito", Erickson, 2024

Rinaldi P., Tomasuolo E., Resca A. - "La sordità infantile", Erickson, 2018

Schiavone E. e Zanut S. - "Il Piano di Emergenza nei luoghi della cultura: formazione, addestramento ed esercitazione presso le Gallerie degli Uffizi" in Cetorelli G. e Papi L. (a cura di) "Manuale di progettazione per l'accessibilità e la fruizione ampliata del patrimonio culturale. Dai funzionamenti della persona ai funzionamenti dei luoghi della cultura", CNR Edizioni, 2024 (https://www.cnr.it/sites/default/files/public/media/attivita/editoria/9788880806110_Manuale%20accessibilita.pdf - Data consultazione 1/4/2026)

Schiavone E., Zanut S. - "Persone reali e sicurezza inclusiva. Il contributo della progettazione inclusiva alla sicurezza di tutti", Antincendio, n.1/2021

Volterra V., Roccaforte M., Di Renzo A., Fontana S. - "Descrivere la lingua dei segni italiana", il Mulino, 2019

WHO - "World report on hearing" (versione italiana), 2021 (<https://iris.who.int/handle/10665/339913>)

Zanut S. - "Una paura in più" in "Cronache dalle macerie. I racconti dei soccorritori in un mondo sottosopra." Nuova Dimensione, 2017

Zanut S. e Agnesi C. - "La vulnerabilità come condizione umana dei disastri", Quaderni della MOLTEPLICIT(T)A', Regione Emilia Romagna, 2025 (<https://territorio.regione.emilia-romagna.it/politiche-abitative/barriere-architettoniche/programmi-di-intervento-barriere-architettoniche/2-piani-per-l2019eliminazione-barriere-architettoniche-peba/quaderni-della-molteplicit-t-a2019-> Consultazione 1/4/2025)

Zanut S. e Somma R. - "La nuova formazione antincendio: il dietro le quinte", in Quaderni della Sicurezza AIFOS, n. 1, 2023

Zuliani A. - "Azioni e reazioni nell'emergenza. Tutto quello che si deve sapere sui comportamenti umani per costruire un piano di emergenza", EPC, 2017

RINGRAZIAMENTI

Il manuale è il risultato di un lavoro di squadra in cui gli autori hanno lavorato in sinergia con altre persone, la cui passione e professionalità ha permesso di raggiungere questo risultato, per questo vogliamo ricordarle e ringraziarle. Innanzitutto il **Pio Istituto dei Sordi**, accompagnato dall'entusiasmo di **Stefano Cattaneo** e **Loredana Bava**, per la preziosa opportunità offerta di trasformare questa nostra idea in una realtà concreta al servizio della sicurezza delle persone.

Ringraziamo tutti coloro che hanno lavorato nell'ambito del **Team Multimedia**, per la loro generosità nel mettersi in gioco: la nostra impeccabile fotografa e videomaker, **Eleonora Rettori**, e gli attori che si sono prestati per la realizzazione dei video (rigorosamente in ordine alfabetico):

Giuseppe Cirrone

Alessandra Di Gregorio

Laura Fabbiani

Marta Gavazza

Massimo Martulli

Jonathan Norani

Carlo Maria Vella

L'Agenzia di comunicazione **Pensieri e Colori ONLUS**, per la creativa e colorata impaginazione e tutte le persone che hanno avuto fiducia in noi, nel nostro lavoro e nel fare squadra, perché è solo insieme che si va lontano.



AUTORI



CONSUELO AGNESI

Architetto, libero professionista.

Sorda dall'età di 3 anni, è architetto libero professionista. Svolge attività di ricerca, consulenza, formazione e progettazione nell'ambito dell'Universal Design, della sicurezza inclusiva e della comunicazione inclusiva. Su questi temi ha sviluppato progetti e contributi tecnico-scientifici a diversa scala, dai PEBA agli spazi residenziali e ai luoghi della cultura e dello spettacolo. È docente a contratto presso l'Università degli Studi di Padova e nel Consiglio Direttivo del CERPA Italia ETS (Centro Europeo di Ricerca e Promozione dell'Accessibilità). È stata componente dell'Osservatorio Nazionale dei Vigili del Fuoco sulla sicurezza e il soccorso alle persone con esigenze speciali, ha collaborato con ISSNOVA nel progetto europeo CORE (Horizon 2020) e con diverse istituzioni di ricerca, approfondendo la variabilità umana e la vulnerabilità in emergenza. Parallelamente, lavora con diverse realtà artistiche e performative, sviluppando esperienze, eventi e pratiche di co-creazione e partecipazione inclusiva nei luoghi della cultura e dello spettacolo.



VALENTINA FOA

Psicologa clinica
e psicoterapeuta cognitivo
comportamentale.

Sorda dalla nascita, lavora in ambito clinico e di consulenza per le persone sorde e udenti, sia in privato che in collaborazione con enti e istituzioni.

Svolge attività di consulenza psicologica rivolta a persone sorde presso il Pio Istituto dei Sordi di Milano, in collaborazione con il Mason Perkins Deafness Fund di Siena.

La sua attività si focalizza su studio e supporto delle forme di vulnerabilità psicologica che possono emergere nei diversi contesti di vita.

Affianca alla pratica clinica un'attività di formazione e aggiornamento per operatori e insegnanti sui temi della sordità e della disabilità uditiva.



STEFANO ZANUT

Architetto e Direttore
Vice Dirigente del Corpo
Nazionale Vigili del Fuoco
in quiescenza.

Architetto e Direttore Vice Dirigente del Corpo Nazionale Vigili del Fuoco in quiescenza un ruolo che gli ha permesso di acquisire profonde competenze nella gestione di eventi emergenziali a vari livelli. Oltre ai compiti istituzionali ha svolto un'intensa attività didattica e di ricerca nel campo della sicurezza in caso d'incendio e delle conseguenze di disastri ambientali, con particolare attenzione ai temi connessi con la vulnerabilità delle persone coinvolte.

È stato componente dell'Osservatorio Nazionale dei Vigili del fuoco sulla sicurezza e il soccorso alle persone con esigenze speciali.

Ha svolto e svolge attività di docenza nell'ambito del master interateneo in Psicologia Architettonica e del Paesaggio, presso l'Università degli Studi di Padova, e fa parte di CERPA Italia ETS (Centro Europeo di Ricerca e Promozione dell'Accessibilità).

Attualmente svolge attività di consulenza e docenza nel campo della pianificazione dell'emergenza, nonché di ricerca sullo stesso tema nell'ambito di progetti attivati dall'Unione Europea.



ENTE FILANTROPICO

PIO ISTITUTO DEI SORDI

Via Giasone del Maino, 16
20146 MILANO
T 02 48017296
F 02 48023022

 366 1427117

 info@pioistitutodeisordi.org
www.pioistitutodeisordi.org

Seguici    