

A MISURA D'UOMO

SEZIONE DI
PSICOLOGIA DEL LAVORO

8

Direttore

Giordano PIERLORENZI
Direttore Poliarte di Ancona

Comitato scientifico

Per l'ergonomia

Francesco MARCOLIN
Università di Udine

Melchiorre MASALI
Università di Torino

Per l'antropometria

Emanuela GUALDI
Università di Ferrara

Elisabetta MARINI
Università di Cagliari

Margherita MICHELETTI CREMASCO
Università di Torino

Mila TOMMASEO PONZETTA
Università di Bari

Per la psicologia del lavoro

Enzo SPALTRO
Università delle Persone di Bologna

Referente per l'estero

Irene SCHLAC
Università di Berlino

Comitato di redazione Poliarte

Andrea MONTESI
per l'ergonomia e l'antropometria

Maria PAPACOSTA
per la psicologia generale

William SBACCO
per la psicologia del lavoro

Chiara SGRECCIA
per la cultura del design e filosofia
del progetto

A MISURA D'UOMO

SEZIONE DI PSICOLOGIA DEL LAVORO

Omnia in mensura et numero et pondere

Le esigenze dell'uomo contemporaneo sono così evolute e amplificate da richiedere alle moderne scienze e tecnologie soluzioni sempre più avanzate. La *mass customization* s'impone nella nostra epoca consentendo all'uomo di personalizzare un prodotto industriale adattandolo a sé. L'uso flessibile del CAM (*Computer Aided Manufacturing*) gli consente infatti di soddisfare il proprio desiderio di distinguersi dagli altri consumatori. È il ritorno all'oggetto su misura, in cui, tuttavia, la tradizione artigiana del capolavoro deve dialogare con la produzione industriale in serie, attuando la cultura postindustriale e oltrepassando la postmodernità. Così, l'unico e il molteplice, l'originale e lo standard, il singolare e il plurale superano la bipolarità nella *coincidentia oppositorum*: artigianato-industria, arte-design. La misura ritorna dunque la cifra delle relazioni spaziali con gli oggetti e con gli uomini, il criterio per conoscere e progettare, lo strumento per conseguire la qualità della vita e il benessere personale e sociale. Il merito di questa rivalutazione del "su misura" spetta certamente a discipline come il design e l'ergonomia, che incentrandosi sull'uomo lo riaccreditano "misura di tutte le cose", fattore primario nel rapporto con gli oggetti, le macchine e l'ambiente, dando nuovo valore alle concezioni di Vitruvio, Leonardo e Le Corbusier.

La collana presenterà risultati di studi, ricerche e sperimentazioni antropometriche, prossemiche, ergonomiche e della psicologia sociale, facendo riferimento all'ambiente in tutte le sue declinazioni, in particolare quello di lavoro, maggiormente condizionante per l'uomo. Una collana con la finalità di divulgare la cultura del benessere, ammiccando al *bellesere*. Una cultura che consenta di migliorare le proprie condizioni di vita passando da uno stato in cui possa affermare «Sto bene qui, ora» a quello in cui possa aggiungere «Mi piace star bene qui, ora». Una cultura che promuova l'educazione emotiva a fianco di quella razionale, per un umanesimo integrale di maritainiana memoria.

Il *bellesere* è una realtà aumentata, il passare da una situazione di carenza a una di abbondanza, come sostiene Enzo Spaltro. È vivere in pienezza, in quella condizione favorevole che sant'Agostino descrive icasticamente con l'aforisma: «La misura dell'amore è amare senza misura», a distinguere il contingente dal trascendente.

La collana è strutturata in due sezioni, una dedicata all'antropometria e all'ergonomia, l'altra alla psicologia del lavoro, in un *unicum* sottile e immateriale sempre presente, rappresentato dall'idea di progetto.

Vai al contenuto multimediale



Il volume è stato pubblicato con il contributo della FNS CISL nazionale – via dei Mille, 36 (Roma).

Massimo Dagnino

**La psicologia strategica
per una professione ad alto rischio**





Aracne editrice

www.aracneeditrice.it
info@aracneeditrice.it

Copyright © MMXVIII
Gioacchino Onorati editore S.r.l. – unipersonale

www.gioacchinoonoratieditore.it
info@gioacchinoonoratieditore.it

via Vittorio Veneto, 20
00020 Canterano (RM)
(06) 45551463

ISBN 978-88-255-1270-0

*I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica,
di riproduzione e di adattamento anche parziale,
con qualsiasi mezzo, sono riservati per tutti i Paesi.*

*Non sono assolutamente consentite le fotocopie
senza il permesso scritto dell'Editore.*

I edizione: marzo 2018

Indice

- 9 *Prefazione*
- 11 *Introduzione*
- 13 **Capitolo I**
I processi cognitivi nella comunicazione
1.1. Linguaggi e comunicazione, 13 – 1.2. Comunicazione nei gruppi di lavoro, 16 – 1.3. Schemi di ragionamento, 17 – 1.4. Il contesto e le scelte intuitive, 19 – 1.5. Actor network theory, 20 – 1.6. Il ragionamento di Daniel Kahneman, 25.
- 29 **Capitolo II**
Risolvere situazioni difficili
2.1. Il problem solving, 29 – 2.2. Criterio di soluzione, 31 – 2.3. Il saper decidere nel gruppo, 34 – 2.4. L'influenza sulle decisioni, 37 – 2.5. Variabili nella decisione, 39 – 2.6. La scelta corretta, 42.
- 51 **Capitolo III**
Supporters nei ruoli dei Vigili del Fuoco
3.1. Lo stress durante il soccorso, 51 – 3.2. Psicologia del soccorritore, 54 – 3.3. La formazione psicologica, 56 – 3.4. Il burn out e l'empowerment, 63 – 3.5. Le strategie di coping e counseling, 69 – 3.6. Il supporto psicologico nei Vigili del Fuoco, 73.
- 77 *Conclusioni*
- 79 *Bibliografia*

Prefazione

L'Ingegnere Pompeo Mannone riveste la carica di Segretario Generale Nazionale della Federazione Nazionale della Sicurezza della Cisl, ha la qualifica di Sostituto Direttore Capo del CNVVF ed è componente titolare del Comitato Centrale Tecnico Scientifico in tema di Prevenzione Incendi presso il Ministero dell'Interno.

La Federazione Nazionale della Sicurezza rappresenta e tutela i lavoratori del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco, della Polizia Penitenziaria e dei rispettivi dirigenti.

La Federazione Nazionale della sicurezza della CISL da sempre attenta alle esigenze del personale operativo ed amministrativo del CNVVF ha deciso di intraprendere un nuovo progetto, cioè finanziare la ricerca scientifica inerente alla psicologia del lavoro e delle organizzazioni, ritenendola una disciplina fondamentale nella società attuale, la quale si trova a confrontarsi quotidianamente con nuove tecnologie, nuove attrezzature, nuove situazioni e nuovi stimoli; le persone possono talvolta provare un senso di inadeguatezza all'ambiente lavorativo circostante, con conseguente stato di apatia generale dell'individuo. Trova di particolare interesse ed importanza la *prevenzione* per le situazioni a rischio, che comprende tutte quelle attività finalizzate a informare e formare il personale, con lo scopo di assumere comportamenti e condotte adeguate; questo permette inoltre al lavoratore il benessere sociale e lo sviluppo degli aspetti emozionali che influenzano sull'agire. Un altro ambito della psicologia dove prestare attenzione, è il *sostegno psicologico*, il cui obiettivo è il miglioramento degli squilibri adattivi dovuti alle situazioni affrontate, le quali talvolta suscitano uno stato di malessere dell'individuo, riconducibile eventualmente

anche ad una passività nei confronti della mansione ricoperta nell'organizzazione lavorativa. Lo scopo è quello di sviluppare e potenziare i punti di forza e le capacità di autodeterminazione del soggetto in relazione con le risorse dell'ambiente del lavoro ed esterno, migliorando il benessere dell'individuo e di conseguenza dell'organizzazione lavorativa. Leggendo i contenuti dell'autore, ci inducono ad avere una particolare attenzione alla formazione psicologia preventiva ed il sostegno psicologico, utile nei momenti difficili che talvolta possono presentarsi durante il percorso naturale del ciclo lavorativo di una persona. Tali attività di supporto di carattere preventivo e di sostegno psicologico dovranno essere altresì sviluppate in favore del personale della Polizia Penitenziaria che opera in un ambiente ostico è difficile quale quello delle carceri italiane, le cui condizioni di contesto determinano situazioni di difficoltà di gestione delle emozioni che riteniamo concausa di fenomeni estremi come quello dei ricorrenti suicidi che interessano detto personale.

Introduzione

Questo testo vuole essere uno strumento articolato sui processi decisionali e cognitivi nelle professioni ad alto rischio, concentrandosi principalmente sulle attività del Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco, attività che svolgo nei ruoli operativi, in varie situazioni e scenari diversi. Importante sarebbe una informazione e formazione specifica, al personale che lavora nel soccorso, in ambito psicologico.

I processi cognitivi fanno parte delle abilità umane di percepire, comprendere e trasmettere a gli altri le conoscenze per risolvere problemi e prendere decisioni.

Il contenuto, si focalizza sui processi mentali rielaborati in base alle diverse situazioni, finalizzato alla descrizione scientifica della mente, prevedendo e migliorando i comportamenti umani nei diversi compiti e processi mentali chiamati a svolgere.

L'informazione acquisita deve essere memorizzata in modo tale da poterla recuperare in un secondo tempo, ovvero quando necessaria.

Nella situazione specifica è importante la rielaborazione delle conoscenze e delle esperienze acquisite, necessarie e fondamentali durante l'intervento per poterlo risolvere in situazioni di incertezza o pericolo. Mi avvalgo delle teorie di Daniel Kahneman (psicologo) e di Bruno Latour (sociologo), da me rielaborate ed applicate alle professioni ad alto rischio.

L'obiettivo è quello di risolvere le varie tipologie di situazioni, cercando di creare una consapevolezza mentale più approfondita dei rischi correlati al singolo intervento di soccorso tecnico urgente. La mia attenzione si focalizza soprattutto sulla psicologica gestionale individuale e della squadra dei Vigili del

Fuoco, nelle varie qualifiche del personale operativo, che svolgono quotidianamente un lavoro articolato e complesso, inoltre parte degli argomenti trattati, possono essere applicati, alle diverse tipologie di soccorso in emergenza.

I processi cognitivi nella comunicazione

1.1. Linguaggi e comunicazione

Il linguaggio è una attività umana, una funzione per comunicare fra individui; un esempio è il relazionarsi per impartire ordini e gestire un gruppo di persone.

La psicolinguistica si occupa dei processi cognitivi legati all'uso delle parole. Le prime teorie sul linguaggio sono state analizzate negli "anni '50" da Noam Chomsky¹, filosofo statunitense.

Egli definisce il linguaggio come un meccanismo innato, diviso in acquisizione e produzione. Chomsky propone l'esistenza di un meccanismo innato chiamato *LAD*² (*Language Acquisition Device*), utilizzato per acquisire il linguaggio.

È un dispositivo dove sono contenute le basi della grammatica generale delle lingue naturali, che consente di acquisire la lingua della comunità di appartenenza.

L'esecuzione linguistica non dipende solo dalle competenze personali, ma anche da altri fattori come quelli situazionali (spiegherò meglio nei capitoli successivi) e socioculturali.

Il linguaggio, in situazioni di pericolo e rischio, deve essere al massimo della comprensibilità e della semplicità, sia per i componenti della squadra, sia per le persone coinvolte.

Si devono evitare parole superflue poiché, in condizioni di pericolo, la perdita di tempo potrebbe aumentare i rischi; è fondamentale, quindi, essere rapidi nel linguaggio.

¹ R. NICOLETTI, R. RUMIATI, *I processi cognitivi*, il Mulino, 2006.

² *Ibidem.*

Sarebbe interessante creare un linguaggio universale specifico per determinate situazioni, in riferimento alle squadre operative dei Vigili del Fuoco, questo perché secondo la teoria formulata da B.Lee Whorf³ nel 1956, i contenuti di un enunciato linguistico sono concepiti in modo diverso dai nostri interlocutori e la causa di ciò è dovuta alla frequentazione delle differenti comunità sociali.

Il modo in cui una situazione viene percepita dipende dalla modalità descrittiva che, ovviamente, influenza il comportamento degli individui in un determinato contesto.

La percezione delle varie situazioni descritte viene definita come un'elaborazione delle sensazioni; il nostro sistema sensoriale in ambito visivo, ad esempio, è sensibile all'energia luminosa. Questa è una sensazione che, in base al nostro stato d'animo, possiamo percepire sia in modo positivo che negativo.

La stessa cosa può accadere durante un intervento ad alto rischio: dobbiamo avere sempre un atteggiamento propositivo nell'approccio, cercando di elaborare nella nostra mente, le possibili soluzioni, ascoltando anche i suggerimenti dei componenti della squadra.

Abbiamo due tipi di elaborazione di percezione, una detta *bottom-up*⁴ e una chiamata *top-down*.

La teoria bottom-up, intrapresa dallo psicologo americano James Gibson intorno agli "anni '50", si basava su una "percezione" diretta: l'osservatore era in grado di percepire le finalità dell'oggetto in questione, la forma dell'oggetto suggerisce le sue funzioni senza l'intervento di processi superiori.

Un esempio particolarmente chiaro potrebbe essere il seguente: se noi dobbiamo afferrare una bottiglia lo facciamo direttamente senza l'intervento di altri sensi.

Questa disponibilità dello stimolo viene chiamata *affordance*⁵ ed è fondamentale quando consideriamo le attrezzature che una squadra deve utilizzare durante un evento: queste devono

³ *Ibidem.*

⁴ *Ibidem.*

⁵ *Ibidem.*

essere di semplice utilizzo ed intuitive, senza dover perdere tempo per capirne il funzionamento.

La teoria *top-down*, sostenuta da Richard Gregory intorno agli “anni ’60”, diceva che l’elaborazione della percezione era guidata dai concetti contenuti in memoria.

Quanto descritto, si può applicare facendo riferimento alla situazione generale dell’intervento che andremo a risolvere, utilizzando i contenuti immagazzinati in memoria, selezionandoli ed applicandoli nel contesto che ci troviamo ad affrontare.

Entrambi queste teorie sono importanti e dovrebbero essere portate a conoscenza del personale operativo, facendogli apprendere la consapevolezza delle potenzialità latenti che ognuno di noi ha, in modo tale che possano emergere tramite la formazione interna.

Appare evidente come, durante le situazioni di incertezza e di pericolo, la comunicazione sia fondamentale, poiché ha l’obiettivo di ottenere una modificazione dell’atteggiamento e comportamento dei componenti della squadra.

Tale modificazione deve avvenire, ovviamente, nell’ottica di porre attenzione ai rischi evidenti e a quelli che potrebbero verificarsi in una fase successiva, con lo scopo di salvaguardare i soggetti interessati all’evento critico.

Comunicare significa, negli eventi critici, organizzare fatti, persone ed eventi, creando una successione di azioni ordinate, come fossero delle procedure operative diverse da situazione a situazione.

Comunicare vuol dire anche disporre di conoscenze e logica per produrre significati precisi e fattibili sia da un punto di vista tecnico che da un punto di vista psicologico, cercando di individuare, tra i vari componenti della squadra, il più indicato per una eventuale funzione da svolgere.

La comunicazione è una delle attività più complesse dell’uomo, ci permette di produrre e capire ragionamenti, di interagire con la realtà che ci circonda; nel nostro caso la realtà può essere un evento calamitoso, un incendio rilevante o un incidente ferroviario.

Abbiamo, quindi, una formulazione dei messaggi da parte del Capo Squadra e una fase di decodifica e comprensione da parte dei componenti della squadra; in certi casi ci troviamo a dover comunicare con le persone coinvolte nell'evento che, non essendo abituate a trovarsi in situazioni di pericolo e rischio, hanno bisogno di maggior attenzione da parte nostra e di un linguaggio più semplice e rassicurante.

Dobbiamo conoscere benissimo i profili argomentativi⁶ che vogliamo esporre poiché essi caratterizzano la nostra preparazione nel settore di competenza, ossia Soccorso Tecnico Urgente e Difesa Civile⁷; l'uso di una buona espressione linguistica ci aiuta a formulare un enunciato linguistico semplice da comprendere da parte dei destinatari.

1.2. Comunicazione nei gruppi di lavoro

È necessario sottolineare il fatto di quanto la ⁸comunicazione interpersonale sia essenziale nella costruzione dei gruppi e nello svolgimento della loro attività. La nascita di gruppi, nel nostro caso parliamo di squadre di intervento, è fondamentale per la soluzione dell'intervento stesso. La comunicazione tra i componenti dei gruppi favorisce l'affiatamento e la fiducia della struttura, distribuendo le mansioni ed i compiti tra i componenti della squadra.

Abbiamo, quindi, un'influenza sociale dentro la squadra che può assumere due forme, la prima chiamata *influenza maggioritaria*⁹ e la seconda chiamata *influenza minoritaria*¹⁰.

Analizziamo singolarmente i due tipi di influenze sui gruppi. L'influenza maggioritaria ha lo scopo di indurre gli individui a condotte conformiste; nel caso di situazioni difficili e con ri-

⁶ M. DAGNINO, *Semiotica nella comunicazione aziendale*, Aracne, 2016.

⁷ www.vigilfuoco.it.

⁸ S. GENSINI, *Fare comunicazione*, Carocci, 2011.

⁹ R. NICOLETTI, R. RUMIATI, *op. cit.*

¹⁰ *Ibidem.*

schio elevato, potrebbe essere presa come riferimento da adottare nella comunicazione fra i componenti della squadra.

L'influenza maggioritaria deve essere considerata come la migliore possibile per risolvere la situazione; partendo dal presupposto che il Capo Squadra sia preparato e sicuro di quello che si accinge a svolgere, avendo in memoria varie soluzioni, egli è in grado di scegliere la soluzione più idonea per quello specifico intervento.

La seconda influenza sociale, denominata influenza minoritaria, è un'altra forma che opera in minoranza all'interno del gruppo. Questa seconda modalità la si può osservare quando, durante le operazioni di svolgimento di un intervento, la squadra si orienta verso una determinata strategia ma un componente della squadra, specializzato per quel singolo caso, riesce a far cambiare idea a tutti i componenti del gruppo, risolvendo la situazione. Questo caso specifico fa riferimento alla fiducia e alla stima presente fra i componenti del gruppo: in questo caso il singolo deve essere considerato come una risorsa competente e non come un individuo da sfidare o isolare.

Perché questo si verifichi bisogna che il gruppo sia coeso ed ascolti il collega più preparato senza esitare, certo che il singolo che propone l'alternativa abbia una buona preparazione e gli argomenti giusti da proporre con forza e sicurezza.

1.3. Schemi di ragionamento

L'essere umano utilizza due forme di ragionamento, *ragionamento deduttivo e ragionamento induttivo*¹¹. Il ragionamento deduttivo lo utilizziamo quando ci avvaliamo delle conoscenze che abbiamo e riteniamo che tali conoscenze siano corrette.

È un processo che parte dal generale per arrivare al particolare: come esempio possiamo usare quello di una chiamata a una squadra di Vigili del Fuoco per un incendio di abitazione.

¹¹ *Ibidem.*

Inizialmente ragioniamo sul concetto generale di incendio ma, nel caso specifico, dobbiamo considerare preventivamente e prima di arrivare sul posto, una serie di situazione particolari nelle quali potremmo trovarci: persone coinvolte intossicate, quindi necessità della presenza dell'Ambulanza, oppure rischio di esplosione con conseguente evacuazione delle persone che abitano nell'intero stabile, ecc.

Queste sono alcune delle possibilità che potremmo trovarci a dover affrontare, ed è evidente quanto il ragionamento deduttivo sia importante nelle professioni ad alto rischio. Il ragionamento induttivo, invece, è un ragionamento dove utilizziamo informazioni acquisite per raggiungere una determinata conclusione.

Ipotizziamo che una squadra debba intervenire in un evento più semplice: dal punto di vista tecnico dell'utilizzo delle attrezzature, è comunque necessaria un'ottima conoscenza del materiale in dotazione per evitare perdite di tempo e, soprattutto, per ridurre al minimo i potenziali rischi.

Alla luce di quanto scritto, appare importante avere dei *modelli mentali* di ragionamento molto chiari per le squadre di soccorso. Tali processi mentali si sviluppano in tre fasi: *prima fase* essere consapevoli delle nostre conoscenze e competenze per quel determinato compito; *seconda fase* combinazione delle procedure operative nel descrivere e risolvere la situazione; *terza fase* conclusione dello scenario e validazione dei modelli utilizzati.

Partendo dal presupposto che il personale operativo del Corpo Nazionale dei Vigilie del Fuoco¹² sia preparato professionalmente in modo più che adeguato, è importante attribuire la stessa importanza alla formazione psicologica.

Essa è efficace poiché rende consapevoli gli interessati e delle proprie capacità e delle varie abilità mentali che si possono adottare seguendo schemi ben precisi. In questo modo si acquisisce più sicurezza in noi stessi facendo attenzione a non so-

¹² www.vigilfuoco.it.

pravalutare la confidenza nei casi più frequenti per la nostra sicurezza e per degli altri.

1.4. Il contesto e le scelte intuitive

Nell'evento critico troviamo uno scenario al quale non siamo abituati, di conseguenza dobbiamo porre molta più attenzione stando attenti al contesto in cui ci troviamo, valutandone i rischi ed i pericoli.

Importante è avere un'attenzione più profonda della situazione, definendo l'attenzione come un processo di selezione delle informazioni di un dato istante, consentendo solo ad alcune di esse di accedere ai successivi stadi di elaborazione.

L'attenzione si dice *focalizzata*¹³ quando ci riferiamo all'integrazione di caratteristiche correlate, esempio fuoco-calore-fumo; in questo caso, in base alla nostra esperienza, sappiamo i comportamenti da adottare per quella determinata situazione.

L'attenzione si dice *selettiva*¹⁴ quando ci troviamo di fronte ad un numero elevato di situazioni e dobbiamo scegliere quella giusta in base alla pericolosità e al rischio, in certi casi è necessario dividere in due la squadra ed operare su due fronti, in modo da concludere l'intervento nel minor tempo possibile.

Il personale¹⁵ a disposizione è competente e volto a risolvere il problema in modo appropriato, talvolta usando creatività, il che significa capacità di innovare comportamenti e rispondere a nuove esigenze introducendo elementi nuovi in base ai differenti scenari. Questo avviene in un contesto di lavoro sereno, un contesto nel quale il personale è in grado di non essere prevenuto nei confronti dei colleghi e nel quale vi è fiducia e stima reciproca, con lo scopo comune ed unico di portare a termine l'intervento utilizzando creatività e fantasia, se necessarie.

¹³ R. NICOLETTI R. RUMIATI, *op. cit.*

¹⁴ *Ibidem.*

¹⁵ www.vigilfuoco.it.

1.5. Actor network theory

L'Actor network theory, abbreviata ANT¹⁶, è stata sviluppata negli anni 2000 principalmente da Bruno Latour, sociologo francese, e viene applicata ai principi della comunicazione sociale.

Ho rielaborato questa teoria partendo dal presupposto che l'incertezza nel lavoro dei Vigili del Fuoco è presente quotidianamente. Qui di seguito ne spiego l'applicazione: si possono ottenere dei livelli di attenzione, percezione e *problem-solving* più elevati, con un approccio propositivo del superamento delle incertezze che andremo ad incontrare.

L'ANT è un modello teorico che descrive lo sviluppo delle situazioni prevalentemente di incertezza in contemporanea con oggetti tecnologici; considera le persone come attori sociali che interagiscono nella società con i vari sistemi tecnologici, cercando di risolvere problemi, facilitando e migliorando le soluzioni.

La capacità degli individui, oltre che sul potere dell'inconscio inteso come intuizione, deve determinarsi anche su azioni concrete per poi procedere senza controversie, imparando ad evitare l'errore, soprattutto in situazioni di rischio ed incertezza come nel caso di un incendio oppure un di un evento sismico.

Anche se piuttosto complicato, si potrebbe pensare di creare una serie di procedure sociali da affiancare a alle procedure tecniche dei VVF, in modo tale che il gruppo di lavoro sia istruito e capace di rendere sicuro il compito che dovrà svolgere.

Fondamentale è considerarla con un principio di simmetria linguistica, cioè utilizzare un unico vocabolario per gli attori umani e gli oggetti tecnologici, riprendendo le teorie di semiotica¹⁷ per comprenderne meglio i significati.

È evidente come questi principi siano importanti nei gruppi di lavoro all'interno dei quali comunicano persone diverse, e

¹⁶ B. LATOUR, *Reassembling the social*, Oxford, 2005.

¹⁷ T. DE MAURO, *Linguistica elementare*, Laterza, 2007.