
PSICOLOGIA DELL'EMERGENZA

La formazione al personale di soccorso

INDICE:

La Psicologia e lo Psicologo dell'Emergenza

La formazione del personale di soccorso

Terremoto dell'Aquila: progetto formativo in fase post emergenza

La difficoltà di trovarsi sul campo e l'importanza della formazione

Conclusioni

Bibliografia

Altre letture su HT

La Psicologia e lo Psicologo dell'Emergenza

La Psicologia dell'Emergenza è un settore della Psicologia nato in Italia nell'ottobre del 1997, quando il Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi attiva - nello stesso anno - l'intera comunità degli Psicologi italiani a seguito del terremoto Umbria-Marche.

Nata dalla Psichiatria d'Urgenza, dalla Psicologia Militare e dal *Disaster Mental Health*, la Psicologia dell'Emergenza si è progressivamente sviluppata fino a diventare una vera e propria disciplina con caratteristiche proprie.

Essa si occupa degli **interventi clinici e sociali in situazioni di calamità**.

Si rivolge a popolazioni e a singoli individui che hanno dovuto subire un evento traumatico originato da cause naturali (terremoti...) e/o dall'uomo (guerre...).

La finalità che consegue tale branca è il **recupero della normalità** delle popolazioni colpite o esposte all'evento traumatico, per aiutarle a riacquistare la capacità di gestire le proprie difficoltà, anche facendo ricorso a servizi psicologici predisposti.

Tra gli ambiti di lavoro dello Psicologo vi è quindi anche quello delle Emergenze, ne diviene operatore - con ruoli e mansioni proprie - **a fianco e/o come supporto** delle Forze dell'Ordine, della Protezione Civile, degli Operatori del pronto soccorso, dei Volontari...

Tutti gli Operatori - Psicologo compreso - quando vengono chiamati a prestare aiuto devono mettere in atto azioni al fine di migliorare una situazione difficile o alleggerire il peso di un dramma.



Pensiamo al terremoto dell'Abruzzo.

Subito dopo l'evento c'è stato bisogno di allestire un campo base, la segreteria, la mensa... e di rispondere alle continue domande che venivano poste in relazione a:

- quando sarebbero arrivate le nuove case,
- quale sarebbe stato il funzionamento della vita di campo,
- a chi rivolgersi in caso di bisogno,
- se potevano esserci persone ancora incastrate nelle proprie abitazioni...

Ci sono anche **situazioni difficili** in cui i superstiti chiedono dove siano finiti i familiari che, magari, durante una scossa erano in casa.

Immaginiamo oppure un incidente stradale che ha causato la morte di un ragazzo.

Come dirlo ai familiari? Come provocare il meno possibile dolore? Che parole utilizzare?

È qui che la figura dello **Psicologo** diviene indispensabile, poiché **si occupa** direttamente sia **delle persone colpite** sia **degli altri Operatori** che spesso non hanno la formazione adeguata per far fronte a situazioni difficili da gestire e - pur essendo estremamente competenti nello specifico del loro lavoro - possono avere difficoltà in tutti quei casi in cui è necessario saper comunicare bene e relazionarsi con molta delicatezza.

Allo stesso modo possono essere aiutati dallo Psicologo a gestire la propria emotività e lo stress che situazioni del genere inevitabilmente comportano.

Riassumendo, lo Psicologo opera:

- **Prima** - pianificazione degli interventi, gestione e sviluppo della formazione del personale di soccorso.
- **Durante** - organizzazione della rotazione del personale, supporto alle vittime.
- **Dopo** l'emergenza - supporto psicologico.

Si pone l'obiettivo di salvaguardare e, in alcuni casi, **ripristinare l'equilibrio psichico delle vittime e dei soccorritori** che abbiano vissuto eventi traumatici, di riorganizzare il tessuto sociale e facilitare il recupero della sicurezza collettiva.

Il raggiungimento di tali scopi avviene attraverso lo studio, la prevenzione e il trattamento dei fenomeni psichici e sociali determinati da un evento traumatico in soggetti o nella comunità.

La formazione del personale di soccorso

Rispetto alle aree in cui opera lo Psicologo, in questo articolo tratteremo la formazione degli operatori dell'Emergenza, di cui ho avuto esperienza diretta.

Lo Psicologo può formare operatori che lavorano in ambiti diversi.



Pensate ad esempio a chi interviene in un terremoto o a chi presta servizio nel soccorso stradale e deve poi comunicare il decesso delle persone coinvolte ai familiari, o ancora a chi deve placare risse, crisi, pianti...

In ognuna delle situazioni citate l'operatore deve possedere **doti comunicative** di un certo tipo, deve anche saper contenere e **gestire situazioni complesse e delicate**.

La formazione quindi è importante per tutte quelle figure professionali che si trovano a gestire situazioni particolari. A tal proposito la formazione degli operatori dell'emergenza risulta di **fondamentale** importanza.

Come dicevamo nel paragrafo precedente, essi sono competenti nelle abilità che riguardano la loro professionalità (pensiamo agli operatori che devono allestire un campo base dopo un evento calamitoso, il dover sistemare tende, etc.), ma a volte hanno difficoltà nel rapportarsi con le persone vittime di un evento calamitoso, come per esempio un terremoto.

A mio parere, una **metodologia** che risulta essere efficace è quella che prevede la mescolanza di **teoria e pratica** durante gli incontri di gruppo. Non lezioni accademiche a un pubblico silenzioso e attento, ma lezioni che prevedano un **coinvolgimento** da parte dei partecipanti.

Questa metodologia, infatti, permette di offrire uno spazio volto alla discussione e all'elaborazione, promuovendo uno scambio di esperienze e una crescita professionale. Ritengo utile inoltre, durante la formazione, porre uno sguardo particolare rivolto agli **aspetti emotivi degli operatori**, che sono quelli che spesso arrivano prima al cuore di chi è in una situazione particolare.

La formazione dovrebbe essere strutturata in due parti:

1. la prima relativa alle nozioni teoriche del tema che si andrà ad affrontare nel corso,
2. la seconda parte deve essere più pratica e aperta allo scambio attraverso *role playing*, esercitazioni, lavori di gruppo.

Durante la formazione anche l'attenzione a piccole cose è fondamentale, come la disposizione delle sedie dei partecipanti in forma circolare in modo tale da potersi guardare l'un l'altro.

Una volta **fissate le regole principali**, che **lo Psicologo** cercherà sempre di far rispettare - come "*parlare uno alla volta*" e "*alzare la mano per prendere la parola*" - in base all'argomento della formazione **darà degli input**, per esempio:

- "Emozioni provate prima della partenza"
- "Rapporti con la cittadinanza"
- "Comunicazione del decesso"...

Quando un operatore porta la sua esperienza o un comportamento non consono con la situazione vissuta, è molto importante non "*puntare il dito*" su di lui (e questo dovrebbe essere evitato anche da parte degli altri partecipanti).

È bene invece cercare di chiarire **quale sarebbe stata la pratica migliore fornendo una spiegazione**, e sostenendo comunque la persona per l'azione compiuta.



Gli **aspetti positivi** dati da una modalità "aperta" - più simile a una discussione che a una lezione accademica - sono una maggior partecipazione, coinvolgimento, condivisione di esperienze e scambio di consigli da parte dei partecipanti stessi. Ne vedremo un esempio nel prossimo paragrafo.

Tra gli **aspetti negativi** possono esservi il farsi travolgere eccessivamente dalle emozioni da parte dei partecipanti, facilitazione della critica dell'operato degli altri, possibilità che l'uno tolga spazio di parola all'altro.

Terremoto dell'Aquila: progetto formativo in fase post emergenza

Dal novembre del 2009 è stato attivato dalla Protezione Civile del Comune di Bologna un progetto formativo, intitolato "*Competenze relazionali nel lavoro della Protezione Civile. Lessons learned del terremoto dell'Abruzzo*" (Catufi, Prati & Pietrantoni, 2010; Prati, Catufi, Pietrantoni, Baldassarri & Monti, 2010) rivolto a circa 120 operatori della Polizia Municipale e 25 tecnici dei Lavori Pubblici che hanno partecipato alle attività della Protezione Civile nella fase di post emergenza relativa al terremoto dell'Aquila in Abruzzo.

Lo scopo di questo corso è stato quello di **offrire uno spazio di discussione** - promuovendo, così una crescita professionale rispetto all'esperienza in Abruzzo - e al tempo stesso migliorare le abilità relazionali con le persone delle zone colpite da un evento calamitoso secondo quanto espresso dall'intervento del Primo Soccorso Psicologico (Pietrantoni, Prati & Palestini, 2008) allo scopo di **formare gli operatori per interventi futuri**.

Il progetto formativo si è articolato in sette edizioni (con 18 operatori alla volta), ciascuna composta da due giornate di lezione della durata di 6 ore.

Rispetto alla tradizionale formazione a carattere unidirezionale rivolta agli operatori (quindi il docente parla e gli altri ascoltano), in questa esperienza le tecniche formative si sono caratterizzate per l'**alta interattività** dei partecipanti, valorizzando così lo scambio di idee e il confronto.

Nella prima fase del corso veniva chiesto ai partecipanti di riferire il proprio nome, il luogo di intervento in Abruzzo e il periodo di permanenza. Questo permetteva di **comprendere** meglio **in quale realtà** gli operatori avevano lavorato, se nell'immediato post-emergenza o se a distanza di mesi.

Lo scambio tra i partecipanti è iniziato ponendo loro tre domande:

1. **che reazioni** avete visto nella popolazione?
2. **che conflitti** ci sono stati (tra popolazione, tra operatori e popolazione e tra operatori)?
3. **che emozioni** avete provato (all'arrivo, alla permanenza e al ritorno)?

Per ogni argomento affrontato gli operatori hanno riportato dei **casi vissuti** personalmente, cercando di comprendere se i loro comportamenti, in termini di competenze relazionali e comunicative, fossero stati adeguati alla situazione affrontata.

Durante gli incontri erano presenti, oltre a me, due docenti.

Il mio ruolo era quello di appuntarmi le loro risposte e **cercare discordanze e punti di incontro fra la loro esperienza** (il terremoto dell'Abruzzo) e **la mia**, ovvero quella del terremoto Umbria - Marche del 1997.

Il mio, dunque, era **un doppio ruolo**, poiché guardavo loro con occhio da **professionista** (individuando le competenze non tecniche messe in atto) e con occhio di **vittima** di un evento calamitoso (spiegando il punto di vista degli Aquilani sulla base della mia esperienza vissuta).

Circa un'ora prima della fine dell'incontro veniva lasciata la parola a noi formatori al fine di fare un sunto di quanto emerso e di fornire indicazioni su come comportarsi con le persone vittime di evento traumatico, quindi valutare le lezioni apprese (*lessons learned*) dall'esperienza vissuta di questi operatori.

La difficoltà di trovarsi sul campo e l'importanza della formazione

«Ti sentivi in difficoltà quando le persone ti raccontavano della loro esperienza e ti chiedevano: "Hai capito?". Dopo la terza volta ho dovuto dire di no, perché in realtà non avevo capito e mai capirò la loro esperienza».

«Quando parlavo con i terremotati mettevo loro in prima linea cercando di evitare le banalità. Del tipo: "Certo che voi avete vissuto un'esperienza molto forte che io non ho mai provato". Cercavo di trattarle non come vittime».

«Facevo fatica a dare consigli. Ero stranito da quanto accaduto. Ho pensato che la cosa migliore fosse ascoltare».

«Ero con delle persone in un paesino e commentavo il fatto che gli aquilani non erano molto partecipi e che loro dovevano fare delle cose invece di piangersi addosso. Con me c'era una signora che aveva perso la famiglia e mi ha rimproverato. Lì mi sono vergognato. Sono stato zitto perché in questi casi l'unica cosa è vergognarsi e stare zitti».

«A una persona era morto il gatto, ad un'altra il marito, ma non c'era differenza. Non potevi dire a quella che aveva perso il gatto che l'altra stava peggio perché aveva perso il marito: per loro la sofferenza era uguale».

«Provatissimi da una disgrazia di quelle dimensioni. Voglia di fare ma non si sapeva cosa. Era molto bello sentire dire "la prossima casa". Mi sembrava che questa gente chiedesse più di interagire. L'interazione era di una difficoltà estrema».

«Quello che abbiamo fatto noi era ascoltare e aiutare le persone».

«Un aspetto che ho notato è stata la netta differenza tra chi voleva parlare e chi no».

«Abbiamo cercato di portare il sorriso. Un signore che aveva perso tutto aveva un atteggiamento assente; non aveva amici, era sempre solo, ma era sempre composto, non si lamentava di niente, gli andava bene tutto. Io cercavo di scherzare per strappare un sorriso invece di stare lì a chiedere a tutti cosa fosse successo».

«C'erano persone che venivano a raccontarci la loro esperienza. Anche a puntate. Mi stupiva il fatto che le persone ti raccontassero le cose con normalità. Io poi facevo delle battutine e magari gli altri venivano da me perché mi ero aperta di più».

Da queste frasi, è percepibile la **difficoltà degli operatori nel rapportarsi** con persone vittime di un evento calamitoso. Questo dovuto anche a una formazione priva di elementi relativi alla comunicazione e ai rapporti umani, quanto più rivolta invece agli aspetti tecnici e pratici.

Conclusioni

Prima di intervenire attivamente sul luogo in cui è avvenuto un evento tragico è bene che gli operatori (volontari del soccorso, Protezione Civile, Forze dell'Ordine, ...) siano **preparati alla situazione** che dovranno affrontare.

Il gruppo in questione, infatti, ha affermato diverse volte che l'incontro formativo che è stato fatto andava svolto prima dell'evento, in quanto ci si sente impreparati e preoccupati per quello che si dovrà affrontare.

Questo proprio perché si vuole capire come comportarsi in queste situazioni. Ciò che assume un'importanza notevole è, dunque, la formazione.

Bibliografia

- Catufi V., Prati G., Pietrantoni L., *Competenze relazionali nel lavoro della Polizia Locale in situazioni di disastro. Lezioni dal terremoto dell'Abruzzo*, in "N&A mensile italiano del soccorso", 19 (209), 16-17, 2010
- Prati G., Catufi V., Pietrantoni L., Baldassarri E., Monti M., *"Competenze relazionali nel lavoro di Protezione Civile. Lessons learned dal terremoto dell'Abruzzo"*, Rapporto finale del percorso formativo, Bologna, Protezione Civile del Comune di Bologna, 2010
- Pietrantoni L., Prati G., Palestini L., *"Il Primo Soccorso Psicologico nelle maxi-emergenze e nei disastri. Un manuale operativo"*, CLUEB, Bologna, 2008

Altre letture su HT

- Emili F., *"Il Debriefing psicologico in zone terremotate. Un'esperienza diretta"*, articolo pubblicato su HumanTrainer.com, Psico-Pratika nr. 71, 2011
- Catufi V., *"Psicologia dell'emergenza: natura, tempi e modalità dell'intervento dello psicologo"*, articolo pubblicato su HumanTrainer.com, Psico-Pratika nr. 67, 2011
- Bruno A., *"Il Disturbo Post Traumatico da Stress: Ascoltare l'inascoltabile"*, articolo pubblicato su Psicologia-Psicoterapia.it - HT Network - Psico-Pratika nr. 60, 2011
- Strada A., *"EMDR Eye Movement Desensitization and Reprocessing"*, articolo pubblicato su HumanTrainer.com, Psico-Pratika nr. 6, 2003