

La psicologia dell'emergenza

# **LA PSICOLOGIA DELL'EMERGENZA**

La psicologia dell'emergenza

## INDICE

**Formazione dei volontari all'autoprotezione e al sostegno psicosociale alle popolazioni pag. 3**

**Premessa : il ruolo dei volontari nel soccorso psicosociale. Burn out e PTSD pag. 3**

**La paura ed il panico: emozioni da gestire pag. 4**

**Psicodinamica di gruppo: origini della paura e del panico pag. 5**

**Il lavoro di gruppo: mediare, comunicare, integrare, cooperare, coordinare pag. 6**

**Esercitazione pratica: tecniche di rilassamento pag. 6**

La psicologia dell'emergenza

## **FORMAZIONE DEI VOLONTARI ALL'AUTOPROTEZIONE E AL SOSTEGNO PSICOSOCIALE ALLE POPOLAZIONI**

### **Premessa : il ruolo dei volontari nel soccorso psicosociale**

I volontari quotidianamente svolgono interventi di solidarietà in caso di micro e macro emergenze. Proprio dai volontari stessi è emersa la richiesta di essere aiutati nella preparazione individuale per affrontare il forte impatto emotivo a cui sono sottoposti durante l'intervento di soccorso alle vittime delle calamità. Durante il terremoto in Umbria è stata esplicitata tanto dai volontari che dai soccorritori dei corpi istituzionali, forse per la prima volta nel nostro Paese, la richiesta di personale specializzato che potesse offrire un sostegno psicosociale alle persone colpite dall'emergenza e ai soccorritori. I soccorritori infatti - siano essi appartenenti ad enti istituzionali preposti al soccorso siano essi volontari di protezione civile - sono quasi sempre impreparati a portare questo specifico tipo di soccorso, e spesso indifesi emotivamente di fronte a situazioni estremamente drammatiche e prolungate. E' opinione condivisa in ambito scientifico che gli eventi calamitosi causino diversi disturbi psicologici (affettivi, comportamentali e psicosomatici). Occorre, quindi, non dimenticare che l'emergenza di massa, la situazione di crisi in cui viene a trovarsi una comunità dopo il disastro, non è solo fisica ma anche psichica e sociale. Subito dopo la catastrofe l'ansia dei soccorritori di rispondere a bisogni primari (come la sopravvivenza fisica, l'alimentazione, la protezione dalle intemperie, il soccorso e la cura dei feriti) della popolazione colpita, porta a trascurare i bisogni psicologici, di sostegno umano, di rapporto, di aggregazione del gruppo primario. questi in realtà sono anch'essi bisogni immediati e pressanti, che se non soddisfatti rischiano d'invalidare il lavoro dei soccorritori sul piano concreto e fisico, perché produce gravi depressioni, comportamenti suicidari, angosce terrifiche che fanno ammalare anche fisicamente i superstiti da catastrofe. In sintesi, la catastrofe produce tanto nelle vittime che nei soccorritori, quella sequela di gravi sintomi raccolti nella diagnosi del

### *disturbo da stress post-traumatico*

L'esperienza ha dimostrato che la presenza immediata nei primi momenti della calamità del volontariato di sostegno psicosociale, adeguatamente sostenuto da psicologi dell'emergenza, rappresenta il miglior antidoto contro tale sindrome, in quanto facilita il rapporto umano con le persone colpite, che, se confortate dal sostegno psicologico fin dai primo momenti della catastrofe, possono anche in seguito riconoscere nei volontari e nei soccorritori un valido riferimento per quest'area di bisogni. Poter contare su un essere umano nel momento dello sconforto produce speranza e contrasta, di conseguenza, le reazioni di disperazione che si possono attivare. Un altro grande problema ampiamente sentito e affrontato in ambito scientifico è quello del burn-out degli operatori del soccorso. Letteralmente il termine burn-out è tradotto da alcuni autori come *bruciato*, *scoppiato*, *usurato*. Con il termine *sindrome del burn out* si indica pertanto una sindrome complessa caratterizzata dalla caduta emozionale nell'esercizio della professione, da un rapporto tra le persone sempre più spersonalizzato e da una ridotta realizzazione di sé. Il quadro sintomatico è caratterizzato da affaticamento fisico, sentimento di impotenza e disperazione, svuotamento emotivo e dallo svilupparsi di un concetto di sé negativo e di negativi atteggiamenti verso il lavoro, la vita e gli altri. Questa sintomatologia si manifesta in coloro che per professione hanno contatti prolungati, impegnativi e stressanti con persone in difficoltà (quindi tutte le professioni di aiuto, in cui è presupposta la relazione con l'altro essere umano, oltre a quelle specificatamente inerenti il soccorso). I soccorritori sono dei candidati privilegiati alla sindrome del burn-out, conseguenza del

carico di lavoro eccessivo che favorisce l'insorgere di sintomatologie da stress. Questo vale soprattutto per

i Vigili del Fuoco. L'associazione alla quale appartengo, si è occupato della tematica inerente la "formazione del volontariato di sostegno psicosociale", in qualità di coordinatore della Commissione sul volontariato di sostegno psicosociale all'interno del Comitato Nazionale del Volontariato istituito dal Dipartimento di Protezione Civile. Da allora l'associazione ha sviluppato una propria metodologia per affrontare sia le problematiche legate al sostegno psicosociale nella prima emergenza, che quelle legate al sostegno sociale nella fase di ricostruzione. Abbiamo capito che per poter affrontare efficacemente queste problematiche occorre dare un ruolo centrale alla preparazione preventiva all'emergenza tanto delle popolazioni che dei soccorritori. L'Associazione costituisce oggi un punto di riferimento in questo settore, infatti coordina il gruppo di psicologia dell'emergenza dell'Ordine degli Psicologi del Lazio, è membro del Comitato Nazionale di Psicologia dell'Emergenza dell'Ordine Nazionale degli Psicologi, collabora con la Provincia e con la Prefettura di Roma per la preparazione all'emergenza dei cittadini.

### ***La psicologia dell'emergenza***

Grazie a queste esperienze il Centro Rampi ha individuato alcune priorità in questo campo:

1. E' importante offrire ai volontari gli strumenti per intervenire meglio a livello psicosociale per soccorrere in maniera più appropriata la popolazione colpita (con particolare riferimento alle categorie più fragili: anziani, bambini, handicappati, malati di mente, ecc.). A tal proposito ci sembra importante che le Associazioni di volontariato abbiano al loro interno operatori formati al soccorso psicosociale e, dove possibile, di nuclei di psicologi, medici, operatori dei servizi (sia delle A.S.L. che dei Comuni) formati specificatamente a portare il soccorso psicosociale specifico e professionale alle vittime di eventi traumatici.
2. Ogni associazione dovrebbe inserire nei corsi formativi lezioni ed esercitazioni sull'autoprotezione emotiva, per permettere ai volontari di conoscere in maniera più approfondita la propria reazione psicologica in caso di un'emergenza.
3. Le associazioni di volontariato che si occupano di prevenzione delle emergenze ambientali e svolgono attività di formazione, dovrebbero essere a loro volta formati ad intervenire per preparare adulti e bambini ad affrontare situazioni improvvise di emergenza e organizzare esperienze di evacuazione, di simulazione di comportamento in caso d'emergenza, di addestramento antipanico.

### ***La paura ed il panico: emozioni da gestire***

La vita è un continuo cambiamento dovuto ad avvenimenti esistenziali dei piccoli eventi quotidiani ai più rari e grandi eventi che richiedono una maggiore riorganizzazione. L'uomo è sempre soggetto ad un continuo sforzo di adattamento nei confronti del suo ambiente psicosociale e ad un continuo plasmarsi biopsicologico al mondo circostante ( P. Pancheri

1980 ). Le caratteristiche comportamentali ed emotive che distinguono le persone fra di loro e che influiscono maggiormente all'adattamento, alla sopravvivenza di un soggetto di fronte alle pressioni ambientali sono le emozioni ( Darwin). La paura è un'emozione che ha uno scopo puramente biologico, è presente in tutti gli esseri viventi e assolve la funzione di proteggere l'organismo. La paura protegge e prepara all'azione. In un ambiente pericoloso è vitale rispondere con atteggiamenti di paura poiché predispone l'organismo ad una risposta coerente alla realtà dell'ambiente.

La paura è un'emozione che per sua natura è difensiva, protettiva, ed aiuta a dare una risposta efficace, ma ottiene un effetto contrario, divenendo disgregante del comportamento, quando degenera nel panico che paralizza ogni movimento o spinge a comportamenti irrazionali.

La degenerazione della paura in panico non sempre dipende dalla gravità della reazione esterna (cataclisma), ma si può generare anche quando l'organismo non riesce ad elaborare una risposta,

una "strategia di salvezza" e allora scatta l'allarme e poi il blocco. L'organismo umano è abituato a rispondere a stimoli negativi ma quando questi superano la soglia di vulnerabilità personale scatta il panico. Al panico si accompagna una grande inquietudine ed agitazione, unitamente ad un comportamento disorganizzato enafinalistico: in questa connotazione estrema l'ansia impedisce all'individuo l'organizzazione di un'adeguata strutturazione del pensiero e di strategie difensive a livello psico-cognitivo. (R. Infrasca 1995) Il panico può scatenarsi di fronte a reali stimoli esterni (incidenti, terremoti ecc.) ma anche ( e forse più spesso) di fronte a gravi pericoli e minacce derivanti dal mondo interno del soggetto, dai conflitti esistenti nel suo inconscio. Generalmente si sostiene una triplice derivazione dell'attacco di panico: biologica, comportamentale e psicodinamica. La paura che si presenta davanti un incendio è considerata una risposta funzionale alla sopravvivenza, mentre il panico è considerato una reazione mal organizzata ed eccessiva di fronte a un pericolo dal quale non ci sa difendere. Il panico compare molto frequentemente in situazioni di emergenza dove è difficile reagire normalmente, dove non si può scappare, non ci si può arrabbiare, non ci si può mostrare deboli e chiedere aiuto, non ci si può disperare ed essere tristi, non si riesce ad organizzare l'azione, non si riescono ad integrare tra loro emozioni e cognizioni, personaggi e storie. Occorre prepararsi prima a rispondere in modo sereno e razionale alle situazioni di emergenza.

Tra i fattori che influenzano in una situazione di stress o di emergenza (le risorse fisiche individuali, l'ospitalità o meno dell'ambiente, presenza di amici o di nemici, danni fisici riportati) è dimostrato che il più importante è quello psicologico. Se la vittima riesce a reagire positivamente all'emergenza conservando o innescando la voglia di vivere, la volontà di lottare contro gli ostacoli, la fiducia in se stesso, la speranza di sopravvivere, la volontà di raggiungere i propri cari, il controllo del panico, l'eliminazione di ogni pensiero depressivo, avrà il massimo delle possibilità di sopravvivere (nonostante gli altri fattori possano essere favorevoli). Se invece l'infortunato diviene preda del panico perdendo ogni speranza di vita, la fiducia in se stesso e risponde negativamente al pericolo, avrà pochissime possibilità di sopravvivere (nonostante gli altri fattori possano essere favorevoli). (D. Biondo- R. Di Iorio 1989) Quanto premesso fa capire come non basti lavorare solo su un buon addestramento tecnico ma è necessario lavorare parallelamente e con la stessa serietà sugli aspetti psicodinamici. L'Associazione ha sempre ribadito che l'addestramento deve essere inserito anche nella formazione dei bambini e dei ragazzi all'interno della scuola. Intervenendo in età precoce si possono trasformare eventuali comportamenti di risposta con ansia e paura o anche di panico, già facenti parte del bagaglio dei ragazzi, in comportamenti più adeguati a fronteggiare situazioni di emergenza (l'interrogazione scolastica, l'evacuazione della scuola in caso di incendio ed altro).

### ***Psicodinamica di gruppo. Origini della paura e del panico***

La teoria psicodinamica dell'Attaccamento di Bowlby può essere utilizzata nel campo della sicurezza e della protezione civile, perché ci permette di comprendere l'origine del sentimento di sicurezza negli individui e la differenza degli individui di reazione di fronte all'emergenza. La capacità di una persona di attivare le corrette misure che consentono di fronteggiare efficacemente un pericolo dipendono dall'immagine che questa ha di se stessa e degli altri. Tale immagine si è a sua volta sviluppata a seconda della qualità del legame originale (definita "di attaccamento") con i propri genitori. Ad esempio una persona che presenta un attaccamento sicuro ha interiorizzato una immagine dell'altro che si prende cura di lui affettuosa, affidabile protettiva e costante e una immagine di sé stesso come persona meritevole di amore. Questa persona da bambino nei momenti di crisi, di inevitabile difficoltà che reca la crescita, ha superato l'ostacolo ricevendo l'appoggio dei genitori, sarà un individuo che potrà sviluppare un sentimento di fiducia verso gli altri e di conseguenza

anche di fiducia in se stesso e nelle proprie possibilità di affrontare le sfide e i rischi che gli si sono presentate e che gli si presenteranno. In caso di emergenza, costui sarà in grado di valutare realisticamente la situazione e di agire in modo adeguato alla circostanza, avendo fiducia in se stesso. Quando invece purtroppo il legame di attaccamento non è stato sufficientemente buono o, addirittura inesistente accade che il bambino, senza l'adeguato sostegno dei genitori, non essendo in grado di affrontare le prove che l'ambiente gli presenta, non ha potuto sviluppare un senso di fiducia verso le figure di accudimento e tanto meno verso se stesso. Di conseguenza questo sarà un individuo che, poiché è troppo impegnato a mantenere coesa la propria personalità, non sarà in grado di valutare realisticamente la eventuale situazione di rischio, oppure un individuo che resterà paralizzato dalla paura di fronte ad una situazione di emergenza. Uno strumento per valutare la qualità del legame di attaccamento tra madre e bambino è stata ideato dalla Dr.ssa Mary Ainsworth (Ainsworth et al., 1978) e denominato "strange situation" durante la quale, in un laboratorio attrezzato come una comune stanza da gioco ma provvisto di una telecamera nascosta, si osservavano delle sequenze di episodi di cui i protagonisti erano madre e bambino di circa un anno. La sequenza più interessante prevedeva che la madre lasciasse il bambino solo nel laboratorio per poi rientrare successivamente. Al momento del ricongiungimento sono state osservate quattro modalità di comportamento di vari bambini che descrivono quattro diversi tipi di attaccamento alle loro madri:

1) Attaccamento Sicuro:

il bambino al momento della separazione dalla madre si dispera per la sua assenza, tuttavia al suo ritorno viene consolato e si rinfranca con facilità tornando poi a giocare. Questo comportamento è indice che la madre si è dimostrata attendibile e costante nell'accudire il bambino nell'alimentarlo, nel consolarlo durante i primissimi mesi di vita.

2) Attaccamento Insicuro Evitante:

il bambino al momento della separazione dalla madre non mostra segni di ansia né di preoccupazione e quando ella torna mostra indifferenza. Questo comportamento è tipico quando la madre è stata affettivamente rifiutante nei confronti del bambino nei primissimi mesi di vita e, successivamente, ha rifiutato le richieste di contatto fisico.

3) Attaccamento Insicuro Ambivalente:

il bambino appare estremamente angosciato dalla separazione dalla madre; tuttavia al ricongiungimento con questa, pur non rifiutando il contatto fisico, resiste ai suoi tentativi di conforto scalcando, inarcandosi, sfuggendo all'abbraccio e continuando a disperarsi. Tale comportamento si instaura nel bambino allorché la madre è stata sensibile ai suoi bisogni nei primi mesi di vita, ma in modo inattendibile.

4) Attaccamento Insicuro Disorganizzato:

il bambino mostra una serie di comportamenti confusi come il correre qua e là e il compiere movimenti stereotipati al momento del ricongiungimento con la madre. Questo ultimo tipo di attaccamento è stato identificato solo nel 1990 da Main ed Hesse e non è ancora del tutto chiaro il legame madre-bambino che lo caratterizza. Queste quattro tipi di reazione di fronte alla separazione dalla madre costituiscono quattro schemi di base con i quali possiamo catalogare le reazioni degli individui in caso d'emergenza e quindi ci sono utili per orientare l'intervento di soccorso psicologico. Nella dinamica di gruppo i volontari possono essere messi in grado, grazie allo specifico setting psicologico del gruppo, di riconoscere tali reazioni emotive di fronte all'emergenza partendo da se stessi e dal percorso autoriflessivo che può essere attivato

***Il lavoro di gruppo : mediare, comunicare, integrare, cooperare, coordinare***

Il lavoro di gruppo intorno ad un unico progetto può permettere ad ogni individuo che vi partecipa di scoprire le proprie ed altrui risorse se si rispettano le regole fondamentali per un buon lavoro di gruppo. In assenza di esse si rischiano una serie di difficoltà che producono la disorganizzazione del

gruppo e l'incapacità di perseguire gli obiettivi comuni. Fare i conti con uno o più di questi problemi è quasi inevitabile ! Occorre costruire la capacità del gruppo di tollerare queste difficoltà e , man mano che si presentano, porvi rimedio. Comunque, al fine di evitare che questi “malanni” prendano il sopravvento nella vita del gruppo ci si può esercitare per costruire la competenza del lavoro di gruppo, necessaria per affrontare efficacemente le situazioni d'emergenza. Nel caso in cui un'emergenza o un grave incidente colpisce un gruppo piuttosto che un singolo (perdita in un bosco in alta montagna, incidente di aereo o di nave, ecc.) si è avvantaggiati come gruppo se questo riesce ad organizzarsi. L'organizzazione permette di risolvere meglio tutti i problemi materiali e psicologici legati a quell'emergenza specifica. La capacità di lavorare in gruppo rappresenta:

1. il miglior presupposto per ricevere dal gruppo il sostegno emotivo necessario per affrontare l'emergenza e metabolizzare lo stress da soccorso;
2. la possibilità di affinare le capacità di comunicazione con gli altri al fine di potersi coordinare efficacemente con i soccorritori appartenenti ad altri gruppi, enti o istituzioni;
3. il presupposto per integrare i diversi interventi di soccorso e raggiungere il miglior coordinamento operativo, nonché l'armonia relazionale fra i diversi soccorritori

### ***Esercitazione pratica :Tecniche di rilassamento***

Per imparare a gestire le proprie reazioni psicologiche in situazioni di emergenza, occorre lavorare su più variabili : la più importante è quella emozionale. Dalla capacità di gestire emotivamente l'emergenza dipende la capacità di adottare strategie cognitive e comportamentali adeguate. Al fine di permettere ai volontari di familiarizzare con il proprio mondo emotivo proponiamo alcuni esercizi di base di Jacobson e di Schultz unito al RAT. Queste tecniche devono essere proposte da personale specializzato (psicologi, medici, o insegnanti di educazione fisica, istruttori di tecniche psicomotorie). Esercizi di Jacobson Questi esercizi permettono di riconoscere *la differenza fra tensione e rilassamento* e vengono proposti prima di quelli di Schultz. Esercizi di training autogeno di Schultz Il TA ricorre ad una influenza attuata da sé su se stessi, è cioè autogeno. E' indotto dallo stesso soggetto con la pratica, con esercizi sistematici e ripetuti. Nel TA la coscienza è costantemente vigile e provoca una esclusione dal capo della coscienza una serie di stimoli provenienti dall'ambiente esterno dirigendo la coscienza a vigilare verso l'interno. Il principio fondamentale è che il metodo determina,per mezzo di particolari *esercizi fisiologico-razionali*, una deconnessione globale dell'organismo che permette di raggiungere le realizzazioni proprie degli stati suggestivi. Il metodo è fondato sulla *ideoplasia* cioè rappresentazioni a trasformarsi in percezioni. Attraverso l'ideoplasia un'immagine o un pensiero,espressi *in formule mentali interne*,sono in grado di indurre modificazioni somatiche e apprezzabili. Come lo psichismo può influenzare positivamente o negativamente sul somatico così il somatico può influenzare lo psichico. Le formule debbono essere immaginate in modo così evidente da non lasciare trapelare idee collaterali o inframmezzate, senza però imporsele.