

PROTEZIONE CIVILE

'CCV-MI'

Comitato di Coordinamento delle Organizzazioni di Volontariato di Protezione Civile della Provincia di Milano

Corso per Volontari generici di Protezione Civile

Emergenza: aspetti psicologici e sociologici

1

dott.ssa Flavia Moro
responsabile "Psychological Rescue Team"
-Squadra Emergenza Operativa-
di Garbagnate Mil.se (Mi)

UN' IDEA PER ... RIFLETTERE !

(dall'introduzione di : "Idee da buttare" di M. Buscema)

Una IDEA.

Se la dai è perché hai un piano per manipolare chi la riceve.

Se la " prendi " significa che la stai rubando.

Se te la " tieni " non è più un'idea.

Le idee vivono solo se vengono buttate.

Ogni idea è un ponte nel vuoto.

*Esistono idee che trasformano il vuoto in possibilità;
ne esistono altre che chiudono ogni possibilità nel vuoto.*

Esistono, quindi, idee di vita e idee di morte.

*Le prime sono sempre praticabili a singhiozzo;
pongono domande strane e offrono risposte imperfette.*

Le seconde sono perfettamente realizzabili e hanno solo risposte.

La morte, infatti non ha sfumature.

Le idee stanno alle persone come la scrittura sta alla lingua che parliamo.

Le idee senza le persone sono scarabocchi.

Queste ultime senza idee non avranno mai nostalgia di un futuro.

Le idee sono il teatro della diversità.

Una cultura che non crea diversità è un palco vuoto.

*Ogni persona è il centro della diversità,
perché ognuno vive fin quando si sente composto da cose diverse.*

Ognuno di noi è una spremuta irripetibile di possibilità.

*E' forse per questo che le idee che semplificano hanno successo:
ci fanno dimenticare chi siamo.*

Un'idea complessa, invece, fa da specchio alla nostra mente. Quindi è da buttare.

Fai qualsiasi cosa che aumenti la possibilità di vita degli altri.

Fai qualsiasi cosa che obblighi chi ti guarda a farne altre.

Fai qualsiasi cosa che obblighi chi ti guarda a farne altre che non hai mai fatto prima.

Fai qualsiasi cosa che,

*obbligando chi ti guarda a farne altre che non ha mai fatto prima,
costringa te a cambiare idea.*

La ragione ha le sue passioni che la passione non conosce.

(da "Idee strane sulla normalità" -di M. Buscema-)

“Alluvione al Nord, la bassa in ginocchio: viaggio nelle zone disastrose”
-Entro Natale torneranno tutti a casa. Ci vorrà **una tassa straordinaria-**

“San Zenone e il disastro annunciato”

Il sindaco: “Senza argini dal ‘51” Le lacrime del parroco: **“Siamo esausti”**

“Ora ditemi che cosa dobbiamo fare”

La ricostruzione costerà 5.000 miliardi

“Pioggia, crolli e sfollati, incubo alluvione al Nord”

“Via tutti, scende la frana”

-E in Valtellina torna la paura-

“Fiamme dolose”

Il Veneto brucia da Padova a Belluno

“Giù la testa e sotto a lavorare”

-No alle polemiche inutili che finiscono per ostacolare i soccorsi-

“Ira e paura il giorno dopo l’esplosione”

-Fermiamo Marghera. E’ venuto il momento di scelte coraggiose-

-L’agenzia per l’ambiente: forse diossina nella nube- A rischio incidente 1.500 impianti in tutta Italia

“Il tunnel della morte”

Brucia il “metrò della neve” - in Austria: 175 vittime -

“San Giuliano: il futuro fa paura”

“E’ una catastrofe, facciamo chiarezza sulle competenze”

“Troppi gli edifici fuori norma”

-Ma non è possibile alcuna previsione-

“A rischio il 70 per cento delle scuole”

-Mai fatte le prove di emergenza-

“Morti e dispersi in tutto in Nord” -E’ l’alluvione-

“Il terrore corre sul Po”

Decine di morti e dispersi nell’alluvione in Piemonte e Valle d’Aosta.

Oltre 10mila sfollati. Allarme in Lombardia e in Emilia: Il disastro – Il dolore – La paura – I soccorsi

“Giappone in fiamme” Tokio ha paura

Il terremoto potrebbe colpire anche la capitale

“ETNA”

-La lava distrugge- -La terra trema-

Terremoto in Molise: “Siamo rimasti senza bambini” Disperazione nel paese fantasma
- I SOSPETTI E LE COLPE, senza mai imparare la lezione
- Coraggio e dolore. Ma occorre essere meno fatalisti –



“Ma adesso il dolore deve essere risarcito”

Il nostro Paese, spesso colpito da Emergenze più o meno gravi e vaste, in grado di “scuotere” l’opinione pubblica in generale e il singolo individuo in particolare, sembra trasformarsi -al ripetersi di ogni evento- in un grottesco palcoscenico ove si recita sempre la stessa commedia.

Le domande sul perché dell’evento, le critiche alle modalità di intervento dei soccorsi, la ricerca affannosa delle responsabilità per “chiamarsi fuori”...

Ognuno pronto a dare una propria versione dei fatti e ... se ci fosse stato lui a dirigere i soccorsi!!! ... le cose sarebbero andate diversamente!

Ovvero, ogni singolo uomo “impatta” con l’Emergenza in modo personale ed è costretto a mettere in campo le “sue” capacità fisiche, cognitive, psichiche ed emotive per fronteggiarla.

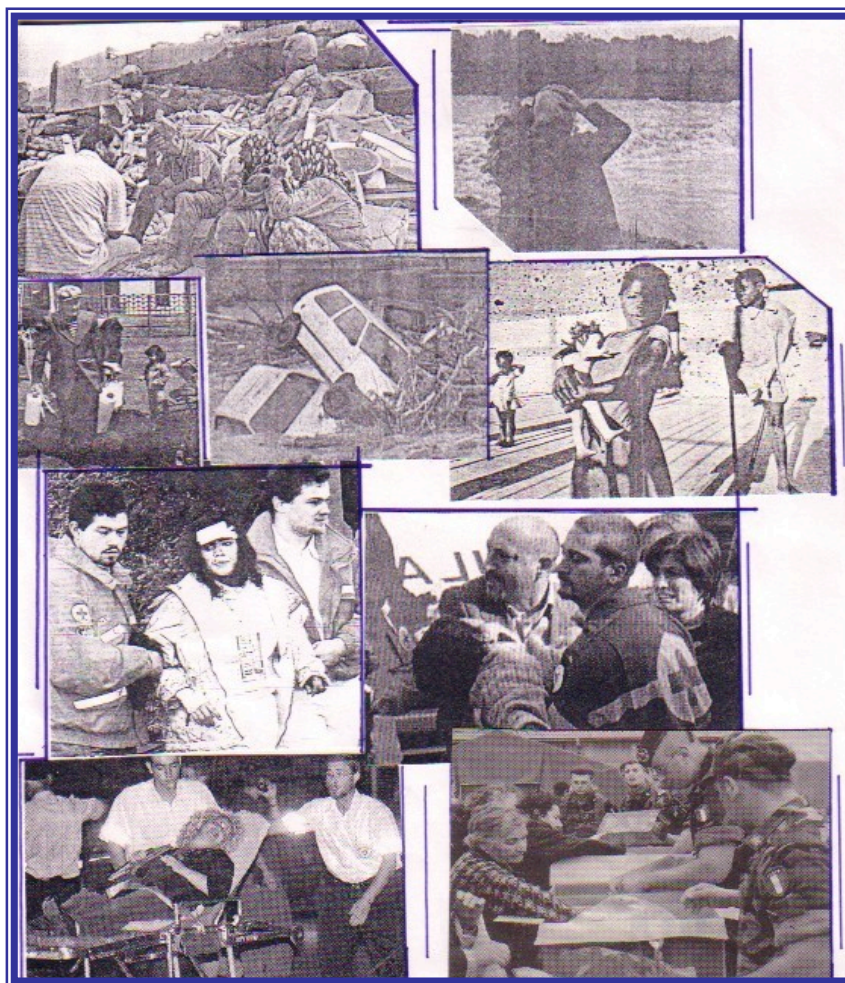
Ciascun “signor Rossi”, abituato al ‘tranquillo e conosciuto’ del proprio quotidiano e alla propria consueta “normalità” (routine), trovandosi improvvisamente di fronte ad una situazione di emergenza (vale a dire: di fronte allo “sconosciuto”) RE-AGISCE (cioè mette in atto una azione di risposta), per affrontarla, allo scopo di tornare quanto prima alla sua rassicurante quotidianità.

Le sue azioni di risposta saranno però diverse a seconda della personalità, del vissuto, delle esperienze pregresse, delle conoscenze acquisite e del sistema sociale di cui fa parte, pur se riconducibili ad alcuni tratti di risposta comuni, conosciuti e riscontrabili in ciascuno, perché tipici della specie.

A ciò va aggiunto che l'emergenza trasforma, “qui e ora”, i normali individui in attori diversi sullo scenario dell’evento: vittime, soccorritori e ... spettatori.

Le loro diverse risposte emotive e cognitive potranno

favorire o rendere ancor più difficoltosa l’opera di soccorso, il superamento della fase di emergenza e il ritorno alla normalità, così bruscamente interrotta dallo scatenarsi dell’evento.



EMERGENZA

Evento critico, di pericolo, che interrompe la “normalità”
ed
emerge in modo improvviso, non previsto e in genere violento dal “contesto quotidiano”

La conoscenza dei possibili rischi e delle modalità con cui affrontarli divengono, in emergenza, elementi di estrema importanza per il singolo individuo e per la comunità di cui fa parte, sia esso vittima o soccorritore.

Predisporre e tracciare delle semplici e applicabili “linee guida” -previste nei Piani di Emergenza nazionale, regionale, provinciale e comunale- dovrebbe divenire compito essenziale per ogni Amministrazione che voglia preparare in modo serio i soccorritori ed informare in modo corretto la popolazione, sì da consentire a tutti di adottare corretti comportamenti aiuto e di “autoprotezione” in caso di emergenza.

Scopo prioritario è rendere ogni singolo cittadino consapevole dei rischi cui potrebbe essere soggetto il territorio in cui vive, perché possa affrontarli con più efficaci “strumenti” personali e possa assumere un ruolo attivo nel caso si verifichi uno degli eventi ipotizzati.

Solo una conoscenza corretta e precisa -seppur semplice, ma alla portata di tutti- dei rischi del territorio e dei loro effetti, dei comportamenti di autoprotezione da adottare, della effettiva struttura di Protezione Civile esistente realmente operante, delle procedure e delle modalità di intervento, può fornire un bagaglio personale di “risposta” al pericolo, avvicinando nel contempo il cittadino alle Istituzioni e a tutti coloro che di Soccorso si occupano.

Solo così il cittadino potrà divenire realmente consapevole che non c'è -e nessuno la possiede!- una “bacchetta magica” in grado di ripristinare in “tempo zero” la normalità così bruscamente interrotta da un evento.

“La gente deve imparare a convivere con il rischio”

Diceva in un'intervista al TG3 il responsabile della Protezione Civile della Regione Lombardia in occasione degli eventi alluvionali che interessavano in quei giorni la regione Lombardia.

Giorni in cui, come accade al verificarsi di ogni qualsivoglia emergenza nell'italica penisola, montava la protesta dei cittadini per: *“i soccorsi che non funzionano, o se funzionano sono arrivati in ritardo o sono insufficienti ... le autorità che non precisano ...il territorio è dissestato ... nessuno fa prevenzione ... si poteva prevedere ... e adesso chi paga ...”*

Tali spicciole quanto inutili proteste non servono a nulla! ma la maggior parte dei cittadini non ha forse, gli adeguati e necessari strumenti per “re-agire” diversamente ad un evento!

Ciò è possibile senza una conoscenza reale dei problemi? Credo di no! E ancor più credo che tale conoscenza non si possa costruire al verificarsi di un evento!

Allora, in quel momento, l'individuo “sperimenta direttamente” e “vive” come può l'evento stesso, con le conseguenze che siamo ormai abituati a vedere!

La conoscenza e la preparazione , si pongono quindi in un **tempo** che necessariamente precede l'emergenza. Si pongono nel momento della **prevenzione**.

Un tempo in cui -purtroppo- in Italia sembra ancora difficile parlare di emergenza e di rischio, nonostante tutti sostengano che si deve fare prevenzione! perché la gente preferisce “quasi scaramanticamente” non volerne parlare e, chi è preposto a realizzarla, predispone solo di tanto in tanto “campagne di prevenzione” (magari altisonanti e di grande visibilità) che poca traccia, però, sembrano lasciare.

E' altresì giusto ricordare che a partire dalla metà degli anni '80 qualcosa di pregevole e significativo è stato fatto e si fa, ma ancora troppo poco e soprattutto “troppo poco incisivo e coinvolgente” per la stragrande maggioranza dei cittadini

“ LA PREVENZIONE ”

La prevenzione è un'attività silenziosa.

*Se nessuno si accorge che manca
significa che sta funzionando.*

Per attivare

una cultura di prevenzione

*bisogna saper leggere e saper far crescere agli altri
nuovi metodi di lettura di se stessi e del mondo ...*

*Gridare, parlare, mostrare e contare
non sono prevenzione,*

ma rituali magici

tramite i quali

*una cultura fortifica la propria indifferenza verso i deboli,
seppellendoli sotto il monumento della celebrazione...*

E' difficile

*che una cultura amante del chiasso e dei grandi titoli
possa desiderare*

un'effettiva attività di prevenzione ...

(da "Idee strane sulla normalità" -di M. Buscema-)

NORMALITA' - EMERGENZA

Quando si diventa “improvvisamente” vittima di un evento o si interviene in qualità di soccorritore o vi si assiste in qualità di “spettatore”, si è talvolta o spesso portati ad immaginare il danno maggiore di quello reale e si è portati ad ingigantire quanto accaduto, sotto la spinta delle emozioni che coinvolgono e/o travolgono ogni individuo.



“Quando il tuo dolore non ha ancora preso corpo, perché non ne ha avuto il tempo”

(da “Terra e cenere” di Atiq Rahimi; splendido racconto sul dolore provocato dalla guerra)

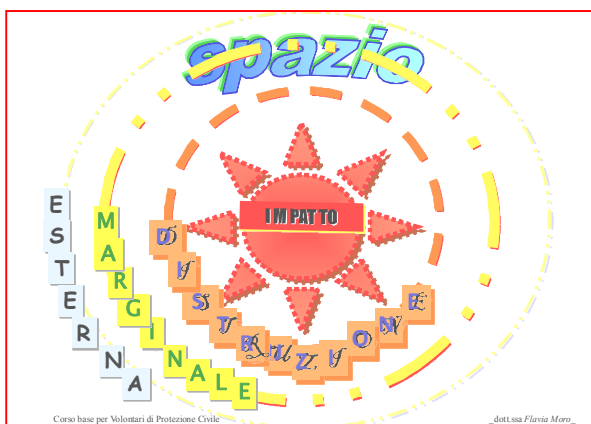
lo spazio intorno a noi diventa improvvisamente sconosciuto, il tempo diventa un immobile orologio dal quale sembra essere svanito il futuro e l'individuo si sente come sospeso in un incubo dal quale sembra impossibile uscire.

L'**emergenza** è definita come “evento determinato da un agente fisico, che produce un impatto distruttivo sul territorio in cui si manifesta, la cui entità dipende sia dalle caratteristiche fisiche e fenomenologiche dell'evento stesso, sia dalla struttura socio-politica preesistente nel territorio di riferimento” o definita come “l'insorgere di un evento critico che interrompe la normalità e il ciclo del vissuto emozionale ed esistenziale dell'individuo”, induce a pensare che non sia solo l'agente fisico in sé, ma anche la capacità di reazione del sistema colpito -del singolo individuo e del gruppo sociale- a determinarla.

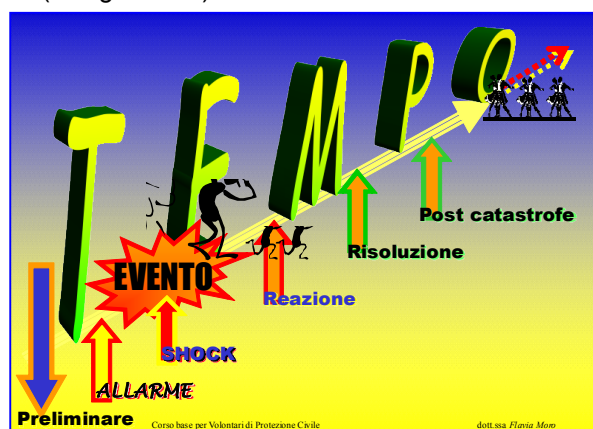
Ovvero, la memoria del vissuto e la sub-cultura del disastro -insieme a ciò che ognuno di noi è- consentono di vivere l'emergenza e farvi fronte con modalità diverse.

L'informazione, la formazione, l'addestramento, l'educazione e il sistema culturale di riferimento cui fin dall'infanzia un individuo è stato esposto, definiscono la maggiore o minore intensità di impatto con l'emergenza e le capacità di ciascuno e del gruppo di affrontarla, contribuendo a diminuire la "vulnerabilità" del sistema colpito.

Diventa, allora, estremamente importante considerare due elementi fondamentali: lo spazio e il tempo, con ovvii aspetti diversi, a seconda si tratti di vittime o di soccorritori (disegni 1 e 2).



Disegno 1



Disegno 2

Perché diversi sono i comportamenti degli individui rispetto alle zone e alle fasi dell'emergenza stessa; quindi, diversi debbono essere anche gli interventi degli operatori del soccorso e delle autorità che la debbono gestire.

L'individuo, in una situazione sconosciuta e mai sperimentata prima, che lo spinge -o costringe- a mettere in atto un'azione immediata di risposta (re-azione) al pericolo, si attiva per farvi fronte: cioè, mette in atto un comportamento.

IL COMPORTAMENTO

Il comportamento, individuale o collettivo, istintivo o appreso che sia, è in ogni caso motivato dalla ricerca di salvaguardia o gratificazione. E' la risposta che sempre l'uomo attiva di fronte ad uno stimolo.

L'individuo può però modificare le sue risposte, con il tempo l'apprendimento e l'esperienza e/o può "costruirle" per "indurre" o "provocare" -nel ricevente- risposte diverse quali: l'adattamento, l'opposizione e l'imitazione.

E, nella risposta al pericolo, il livello emotivo gioca un ruolo tanto più elevato quanto più sono confusi o carenti il livello cognitivo e la preparazione pratica.

Al verificarsi di una situazione di emergenza -quando il livello emotivo aumenta- riaffiorano spesso prepotenti i nostri bisogni primari e -contemporaneamente- la necessità di "sapere".

E, nel vuoto di informazione dei primi momenti, "sapere" diventa un bisogno primario e fondamentale.

Sapere che cosa è accaduto. Sapere che cosa devi fare. Sapere a chi devi rivolgerti.

La conoscenza dello spazio e del tempo presenti -che l'emergenza delimitano e connotano- e la conoscenza dello spazio e del tempo dell'immediato futuro -che il ritorno alla rassicurante quotidianità rappresentano- diventa necessità di sopravvivenza per le vittime e desiderio di superamento del difficile momento, sia per chi lo gestisce sia per chi lo vive "da lontano" attraverso i 'media', come spettatore.

Per fronteggiare un'emergenza, allora, servono Conoscenze e ... un Piano!

Ma...

il Piano serve solo se è conosciuto da tutti
e tutte le diverse componenti sono in grado di assolvere i compiti assegnati.

Deve essere conosciuto da tutti coloro che vivono in quel preciso territorio e in quel territorio devono imparare a "convivere" con i rischi potenzialmente presenti per poterli affrontare al loro eventuale verificarsi.

Il Piano di Emergenza: tratteggia lo scenario -scientificamente corretto- del possibile rischio anche sulla scorta delle precedenti esperienze; definisce gli obiettivi; predispone i sistemi di sorveglianza, monitoraggio e rilevamento dei dati per consentire l'allertamento, ove e per quanto possibile; definisce quali Enti, Istituzioni e altre Organizzazioni debbano intervenire a seconda dell'evento ipotizzato, in riferimento alle diverse fasi

temporali dello stesso (previsione, prevenzione, soccorso e superamento dell'emergenza); stabilisce quali competenze debbano possedere coloro che sono impegnati nelle diverse zone e fasi; definisce le modalità di attivazione, coordinamento e soccorso; **descrive le "azioni" che i soggetti coinvolti debbono fare, stabilisce le procedure da attivare** nel caso l'evento si verifichi e **precisa ruoli e compiti** dei diversi "attori" presenti sulla "scena"; definisce i tempi e i modi dell'informazione alla popolazione e le modalità per l'addestramento, affinché le persone coinvolte possano mettere in atto comportamenti di risposta adatti e di autoprotezione.

Le diverse Istituzioni dello Stato ed ogni singola unità lavorativa, debbono predisporre propri piani di emergenza in relazione al rischio previsto e al contesto in cui operano. Esistono al riguardo piani comunali, provinciali, regionali, nazionali e particolari di Protezione Civile, come previsto dalla L.225/92 "Istituzione del servizio nazionale di Protezione Civile" e successivi e discendenti provvedimenti, regolamenti e circolari applicative.

La **procedura** è –invece- la traduzione pratica del piano: è un documento molto semplice e schematico che indica "chi fa" e "che cosa fa" il soggetto in questione; definisce il modo di operare e di comportarsi in rapporto alle circostanze.

E', in sostanza, il complesso di norme che regolano l'attività rispetto al trascorrere del tempo e al progredire dell'azione secondo i criteri dettati dalle diverse fasi in vista di determinati risultati.

Informazione e coordinamento sono, in ogni caso, i due elementi essenziali perché una qualsiasi situazione di emergenza possa essere affrontata con maggiori risorse e una adeguata competenza, migliori risultati e serenità da parte di tutti; in particolare delle "vittime", di ogni singolo individuo duramente colpito e provato nei suoi affetti.

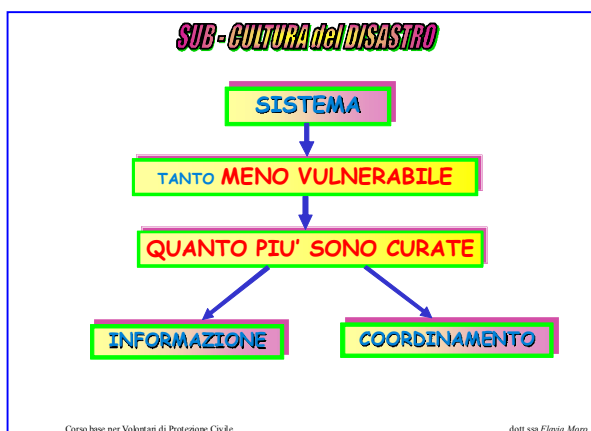
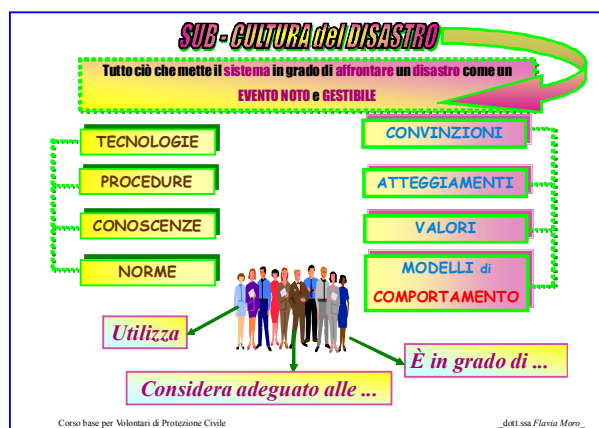
Considerando dunque il singolo e la collettività, entrambi come sottosistemi del più vasto e complesso sistema "società", si possono evidenziare **due significativi elementi**: l'uno evidenzia come conoscenze, opinioni, valori di riferimento, atteggiamenti e comportamenti del singolo e della collettività siano fattori rilevanti ed importanti che contribuiscono a definire, connotare e condizionare una situazione di emergenza, prima ancora che essa si verifichi; l'altro, evidenzia che solo una **adeguata e costante attività di prevenzione** e una precisa e sicura preparazione degli operatori del soccorso e delle potenziali vittime possono aiutare a riconoscere e accettare le proprie e altrui emozioni e re-azioni, che l'emergenza determina. *Nel predisporre qualsiasi attività di prevenzione e formazione, è necessario ricordare alcuni significativi ed importanti aspetti:*

- la corretta conoscenza degli elementi significativi e rilevanti della situazione del territorio in cui si vive e dei rischi prioritari;
- la conoscenza, corretta e reale, dell'evento accaduto, delle strutture che sono effettivamente in grado di operare e delle modalità di intervento delle stesse;
- la conoscenza del contesto della "Protezione Civile" da parte della comunità colpita;
- la capacità di utilizzo delle strutture locali, perché spesso manca il coinvolgimento diretto di tutta la comunità, anche se si tratta solo di "quel po' che ognuno" potrebbe fare;
- la fiducia nei confronti delle Istituzioni;
- le aspettative sempre alte e talvolta esagerate delle vittime, rispetto alle reali possibilità di operare da parte delle strutture preposte e soprattutto dei "volontari" (effetto alone);
- l'elevato coinvolgimento ed investimento emotivo, al verificarsi di un evento reale o anche solo "annunciato", in parte ascrivibile a scarse ed imprecise conoscenze e in parte a mancanza di esperienze di simulazione o a mancanza della memoria;
- la difficoltà a mettere in atto comportamenti di autoprotezione e di attivare risposte adeguate alla situazione (viene o sovrastimata, o sottovalutata) da parte delle persone colpite;
- una falsata percezione del rischio;
- la difficoltà ad affrontare il problema del "rischio" in tempi di "pace" ;
- un diffuso –oggi più che ieri- atteggiamento di individualismo, riferito al singolo e "ai gruppi".

Non ultimo, un "pensiero segreto" e mal celato che pochi osano apertamente dichiarare:
"Speriamo che qui non accada"!

Quella che io chiamo "Cultura della speranza".
Sono convinta, invece, del contrario: "Speranza nella cultura"!

Un sistema sociale i cui membri abbiano attenzione a tali “aspetti”, è un **sistema meno vulnerabile**, perché ha iniziato a far propria una dimensione “*cognitiva*” dell'emergenza, la sola -forse- in grado di condurre ad una reale cultura dell'emergenza o della sicurezza capace di elevarne il livello di preparazione e migliorare le capacità di tutti per fronteggiarla.



Con il termine **comportamento** si intende l'insieme delle risposte che l'organismo animale dà in conseguenza a stimolazioni esogene e/o endogene. E' l'espressione di una vasta rete di eventi di ordine biologico e psicologico, altamente integrati a molti livelli.

E' provocato sempre da uno stimolo (*input*) e può modificarsi con il tempo e l'esperienza. Il comportamento non va valutato in maniera astratta, ma legato ad una specifica attività dell'individuo o dei gruppi.

Può considerarsi una pluralità di azioni organiche che danno la possibilità di definire il modo di esistere di un individuo o di un gruppo.

Si distinguono **comportamenti individuali e collettivi**. Questi ultimi sono una risposta a tensioni strutturali, a tensioni istituzionali e hanno bisogno di fattori precipitanti. Quanto ai fini o ai motivi che lo scatenano, essi sono i più vari: dagli eventi bellici, alle catastrofi, alle crisi economiche, alle proteste politiche, ai conflitti razziali o etnici e perfino a situazioni di antagonismo sportivo o di quartiere o a fenomeni che hanno commosso l'opinione pubblica.

In genere il comportamento collettivo ha come fondamento o motivazione la soluzione di un problema, di una difficoltà.

Si possono evidenziare, in emergenza, comportamenti collettivi adatti e non adatti.

Comportamenti collettivi adatti

Sono quelli caratterizzati dal persistere e/o dal riorganizzarsi delle strutture di quel gruppo sociale, quali ad esempio gli uffici comunali, le scuole, gli ospedali ...

Comportamenti collettivi inadatti

Sono quelli caratterizzati da una risposta non logica e non razionale; producono conseguenze pericolose per la sicurezza delle vittime e degli stessi soccorritori.

I comportamenti collettivi, in generale, possono essere riferiti alle zone dell'evento e alle fasi dell'evento, a seconda che si consideri l'asse dello **spazio** o l'asse del **tempo**.

Comportamenti in riferimento alle zone :

* **zona d'impatto**

(i superstiti sono pochi e hanno comportamenti cosiddetti di "commozione-inibizione- stupore);

* **zona di distruzione**

(le persone colpite possono manifestare comportamenti inadatti quali indecisione, azioni inutili e non coordinate, fuga centrifuga, panico);

* **zona marginale**

(le persone in questa zona possono avere comportamenti di inquietudine, incertezza, angoscia; questa è una zona di importanza fondamentale nella quale l'elevato numero di persone, aventi scopi diversi, potrebbe dare origine al panico);

* **zona esterna**

(possono esservi comportamenti che aumentano il disordine, causati dalla gente che cerca di andare verso il centro; necessità di misure d'ordine chiare e precise).

Comportamenti in riferimento alle fasi :

* **fase di preallarme**

(serve a valutare il grado di preparazione della gente in vista di un evento calamitoso);

* **fase di allarme**

(caratterizzata da uno stato di angoscia utile, che può degenerare in agitazione -fino al panico- se la fase precedente non è stata affrontata in modo efficace);

* **fase di shock**

(provoca uno stress più o meno intenso che può provocare disorientamento spazio-temporale);

* **fase di reazione**

(deriva dalla precedente e provoca perdita delle capacità individuali di decisione razionale e spesso ricerca di protezione o di un modello esterno).

MA... se le persone sono preparate,
possono mettere in atto comportamenti di salvaguardia, solidarietà e partecipazione ai soccorsi.

* **fase di risoluzione**

(caratterizzata dal ritorno alla coscienza);

* **fase post-catastrofe**

(in questa fase possono esservi comportamenti collettivi di violenza e vandalismo; ricerca di un "capro espiatorio"; comportamenti di dolore collettivo e/o "sindrome del sopravvissuto").

LA PERCEZIONE del RISCHIO

Le capacità costruttive e distruttive dell' *homo sapiens* sviluppatasi in modo così vertiginoso, in stridente contrasto con la lentezza dei processi di elaborazione e manifestazione delle facoltà emotive alle quali oggi come ieri è affidata la condotta delle nostre azioni, sono spesso la causa primaria dei pericoli che ci minacciano.

Sorge allora spontanea una domanda: "L'autodistruzione cui l'uomo sembra stia andando incontro è solo la fatale conseguenza di una irriducibile aggressività trasmessa geneticamente, o non è piuttosto anche la conseguenza di fattori culturali che hanno un ruolo importante nel plasmare la condotta del singolo individuo e dei gruppi"? Entrambi. E, oltre a ciò, vi sono la crescita evolutiva e le modificazioni dei sistemi cerebrali preposti alle facoltà cognitive ed emotive. I figli dell'uomo differiscono da quelli degli altri mammiferi nella lentezza del loro sviluppo somatico e intellettuale, che li rende dipendenti dai genitori per il lungo periodo che va dalla nascita alla pubertà.

Ma questa lunga dipendenza dagli adulti -dovuta alla lentezza della maturazione delle facoltà cerebrali che favorisce lo sviluppo di quello stupendo e complesso congegno che è il cervello- lascia un marchio indelebile sulle strutture nervose che presiedono al **comportamento** dell'individuo. Il periodo dell'imprinting, che nell'uomo si protrae fino alla pubertà, e i sistemi etico-sociali ai quali è stato esposto nell'età giovanile, determineranno le sue **condotte** da adulto.

Condotte che in emergenza -si tratti di vittime, di soccorritori o delle autorità che debbono gestirle- diventano estremamente rilevanti e significative.

Ma, gran parte degli adulti ancor oggi -nonostante le numerose e spesso catastrofiche emergenze di cui sono stati vittime o spettatori- sembrano poco disponibili ad apprendere conoscenze norme comportamenti e, soprattutto, a modificare atteggiamenti ed opinioni personali, sì da poter affrontare con maggior consapevolezza e serenità e quindi con un impatto emotivo meno traumatico disastri, eventi catastrofici o altre particolari emergenze.

Forse perché, come dice George Michael decano degli analisti di affidabilità dei sistemi di sicurezza:

.....Cancelli, guardie, sensori, piani di emergenza ... hanno, certo, una loro efficacia immediata ma, a lungo termine, peggiorano la situazione, seminando l'illusione di una sicurezza che, a sua volta, spinge a inoltrarsi verso situazioni sempre più pericolose...

Di certo non possiamo eliminare il rischio, e la sopravvivenza delle società umane è una continua sfida alla natura; tuttavia dobbiamo evitare di spingerci oltre un certo limite. Anzi, dovremmo cominciare ad avere più rispetto per le leggi della natura; convivere con esse e non avere l'illusione di dominarle. Invece tutto sembra marciare verso sistemi sempre più pretenziosi, sempre più complessi; e in ogni momento è in agguato l'evento raro, l'errore, il caso.....

Ho dedicato la vita a dimostrare che un disastro è molto più probabile di quello che la gente pensa. (F. Santoianni)

O forse perché l'uomo tecnologico, al di là di questo suo delirio di onnipotenza, ha disimparato almeno in parte a vivere e ad accettare le sue emozioni e frustrazioni. O forse, molto più semplicemente, perché poco è stato fin ora insegnato e spiegato in modo serio corretto e metodico, cercando di far cogliere alla gente per quanto possibile, sia l'aspetto emotivo sia l'aspetto cognitivo!

Ritengo che un misero trafiletto tecnico in un angolo di pagina di un giornale dove campeggiano e travolgono titoli e immagini ridondanti di forte e pregnante emotività o l'intervento di pochi minuti dell'esperto in una delle tante trasmissioni che a caldo mandano in diretta l'evento, non siano certo sufficienti a "fare corretta informazione". Né come è necessario, né come la normativa indica, né come anche solo il buon senso e l'esperienza suggerirebbero!

Gli abitanti del comune di Caponago -che hanno partecipato al Progetto realizzato dalla Provincia di Milano in collaborazione con l'Università Cattolica: "Informare è Prevenire"- ben rappresentano, pur nella diversità delle risposte e degli atteggiamenti, la situazione sopra descritta.

Si può però fare una grossolana distinzione fra l'atteggiamento degli adulti in generale e l'atteggiamento dei bambini e dei ragazzi.

12

Parlare di rischi!

I **bambini** e i **ragazzi** lo considerano uno dei tanti argomenti di cui parlare e discutere, anzi sono interessati e fanno mille argute domande; raccontano le loro esperienze, parlano volentieri senza allarmismi e si lamentano che a casa non lo si affronta o -se lo si fa- è quasi sempre per accusare qualcuno (in genere le Istituzioni).

Gli **anziani**, ascoltano in genere con serenità e senza allarmismi le indicazioni in riferimento a: che cosa fare in caso di coinvolgimento; a chi è preferibile rivolgersi e prestare ascolto; di chi non fidarsi.

Gradiscono incontrare gli esperti e i volontari. perché molto interessati a conoscere il "da farsi" di fronte ai pericoli in casa e mostrando di preferire il contatto diretto perché più rassicurante e comprensibile.

Gli **adulti**, evidenziano atteggiamenti diversi, ma in generale "glissano" il problema con la scusa che hanno "cose più importanti di cui occuparsi" e non vedono questi rischi così minacciosi o ritengono scarse le probabilità che un grave evento si verifichi o, al contrario, immaginano spaventose catastrofi annunciate di cui sono uniche responsabili le autorità;

- i genitori degli alunni delle scuole in genere appaiono poco interessati, nonostante le attività che a scuola coinvolgono i loro figli; confusi forse dall'apparente aspetto di un altro impegno scolastico mostrato dagli inviti a partecipare ad alcuni incontri/attività;

- il gestore del teatro (nel caso specifico di Caponago), molto preoccupato di allarmare inutilmente la gente che per ciò -a suo dire- non sarebbe andata più a teatro!!! è apparso forse l'adulto più preoccupato ("*perché parlare di una cosa che nessuno ha in mente, perché risvegliare strane idee*");

- le "altre" Associazioni di volontariato, interessate e consapevoli della necessità di tale intervento perché consapevoli più degli altri cittadini, ma forse un po' "invidiose" dei volontari di PC, avrebbero gradito avere un ruolo di maggiore importanza, dimenticando in parte l'obiettivo del progetto;

- i dirigenti delle Associazioni Sportive, consapevoli di quanto potrebbe accadere, disponibili all'ascolto in generale e forse più interessati ad alcuni incontri tematici e specifici come il primo soccorso, ma molto aperti a proseguire il lavoro avviato negli anni a seguire;

- i dipendenti comunali -tranne poche consapevoli unità- sembrano domandarsi come mai il “comune” perda tempo per tale attività. La ritengono forse legata al sindaco, all’assessore, o a qualche forma di propaganda e quindi ... lavoro in più che ... a poco serve;

- tutti gli insegnanti della scuola materna ed un numero ristretto delle scuole elementari e medie consapevoli e molto interessati, pochi quelli realmente disponibili a collaborare in modo costruttivo con i loro colleghi impegnati a coordinare il lavoro dentro la scuola e, gli altri, fanno un favore al dirigente perché -secondo loro- è tempo quasi sprecato;

- il parroco molto realista ed equilibrato, mostra di conoscere a fondo i suoi parrocchiani ed è stato per tutto il progetto una voce autorevole che ha spinto la gente a collaborare;

- i Volontari del gruppo comunale di Protezione Civile, consapevoli non solo dei rischi potenziali ma anche delle opinioni e delle “re-azioni” della gente in caso di emergenza! e, forse per questo, i più seriamente preoccupati.

In ogni caso la maggior parte dei cittadini ha apertamente fatto capire come nel momento dell’emergenza, ritiene che le figure del “soccorritore” e di tutti coloro che intervengono per superare il momento di crisi e ripristinare la “normalità”, siano comunque un indispensabile e necessario riferimento senza il quale la vittima si sente “abbandonata e perduta”.

In particolare, un pensiero comune a molti sembra essere quello che vede il **soccorritore** come il “salvatore”, come **colui che “non ha paura”** perché conosce ciò che lo aspetta e perciò può aiutare ogni singola persona colpita, ad uscire dalla situazione critica.

E’ allora fondamentale poter attivare anche un’azione di “contenimento della paura” nei confronti della vittima, perché non sarebbe corretto negare tale emozione, e cercare di condurre le persone -ancor prima che divengano delle vittime- a scoprire che anche l’esperto e il soccorritore più preparato provano le stesse emozioni. Ma conoscono ed utilizzano comportamenti e tecniche per affrontare il pericolo, che possono essere appresi e attivati da tutti.

LA PAURA è una delle pulsioni fondamentali dell’uomo; emozione che attiva comportamenti di risposta al pericolo con la funzione biologica di proteggere l’organismo per prepararlo all’azione di fronte ad un accadimento non previsto ed improvviso.

Nonostante vi siano livelli e gradi diversi di manifestazione e sperimentazione personale della paura dipendenti dalla personalità dalle *esperienze* e dalle *conoscenze* di ognuno, la maggior parte di coloro che un’emergenza hanno vissuto, ammettono la consapevolezza di tale “stato emotivo” in una situazione sconosciuta di fronte alla quale non si sa bene che fare.

Tale “stato d’animo” non è solo di oggi e ben lo racconta e descrive in modo naturale e raffinato il grande Dante; la sua descrizione della paura è così reale ed umana, che ogni persona “istintivamente” arriva a comprendere il messaggio, riesce a rivedersi in una sua propria situazione vissuta o ad immaginarne una possibile e al tempo stesso, riesce a far proprie semplici ed utili informazioni “tecniche” e “specialistiche” -se così posso definirle- per riconoscerla e accettarla come una delle “umane cose”.

Racconta quando dove è perché ha provato paura; come e quando è riuscito a ridurne l’intensità e chi gli è stato di aiuto; descrive la situazione e gli indicatori fisico/fisiologici del manifestarsi della sua paura, perché il lettore possa immedesimarsi nei suoi panni e capire meglio la sua reazione; ben evidenzia ed esprime la necessità del pianto, che non è visto come una debolezza ma come una necessità fisiologica;

precisa al lettore che, per quanto lui abbia tentato di spiegare questo suo stato, qualsiasi descrizione si rivela inferiore a ciò che lui ha provato veramente e lascia all’intelligenza e sensibilità del lettore capire e immaginare. La paura provocata dall’idea di non avere alcun controllo sugli eventi e quindi la sensazione di essere in balia del destino e non delle proprie mani o di preparate e consapevoli mani altrui, con una incapacità estrema di controllo dell’ambiente e delle conseguenze degli eventi.

L’impatto con l’emergenza è dunque personale!

Ma questa emozione originaria di salvaguardia, può degenerare in *panico* in una situazione di crisi intensa e di forte tensione quale è un’emergenza, che attiva meccanismi psicologici capaci di distrutturare il comportamento.

IL PANICO

E’ il livello estremo della paura: risultato dell’incapacità temporanea dell’individuo di controllarla che si traduce in un comportamento in genere dannoso per la sua salvaguardia; è la sensazione acuta che impedisce all’organismo di elaborare una strategia di salvezza, moltiplica in modo esponenziale il numero delle vittime, porta a reazioni primitive di fuga incontrollata e una volta scatenato non si argina.

Il panico provoca l'abbassamento -fino anche al livello zero- dello stato di coscienza, della soglia di attenzione, della soglia di vigilanza, della facoltà di ragionamento e della capacità del corpo di rispondere ai comandi del cervello.

Sul DSM-4 (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders) il panico è definito come un periodo di paura o disagio intenso, durante il quale si sviluppano improvvisamente quattro dei seguenti sintomi: palpitazioni o tachicardia; sudorazione, tremori fini o grandi scosse; sensazione di soffocamento; sensazione di asfissia; dolore o fastidio al petto; nausea o disturbi addominali; sensazione di sbandamento, instabilità, testa leggera o svenimento; sensazione di irrealtà o sentirsi distaccati da se stessi; paura di perdere il controllo o impazzire; paura di morire; sensazione di torpore o formicolio; brividi o vampate di calore.

Si può, però, cercare di prevenirlo –almeno in parte- con un'adeguata preparazione: apprendimento cognitivo (informazione e formazione), addestramento psicomotorio, automatizzazione dei comportamenti, simulazioni di emergenza.

E' quindi molto importante che tutti -operatori delle diverse Istituzioni, soccorritori, volontari e cittadini- conoscano i potenziali pericoli del territorio in cui vivono e i relativi comportamenti di "Autoprotezione" per poter re-agire e interagire fra loro nel modo più proficuo ed adatto in caso di emergenza.

MOTIVAZIONE e BISOGNI

Ogni essere umano -indipendentemente dal luogo di origine, età, sesso, istruzione,- percorre un proprio cammino.

Cammino che si intreccia necessariamente con quello di altri uomini. Ognuno, spinto dai suoi bisogni, è motivato ad agire; si pone cioè delle mete e degli obiettivi per raggiungere i quali progetta e programma delle attività, che realizza o meno grazie alle capacità e possibilità personali e all' interazione con i propri simili, sulla base di conoscenze, frutto dell'esperienza personale e della specie. Per agire, in ogni caso, l'individuo ha bisogno di una o più motivazioni.

Motivazione è infatti quel processo che funzionalizza le attività dell'organismo verso una meta, gratificante e di salvaguardia.

Vi sono **motivazioni primarie** (di natura fisiologica), **motivazioni secondarie** (di natura personale e sociale acquisite con l'esperienza dell' individuo e della specie) e **motivazioni di livello superiore** (prettamente umane quali gli obiettivi esistenziali, gli ideali, i propositi, i programmi e le aspettative).

Le motivazioni possono essere semplici o complesse, conscie o inconscie, transitorie o persistenti e sono studiate e descritte dalla psicologia, dalla neurofisiologia e dalla biochimica.

La motivazione determina sempre una **condotta**; ovvero genera un'azione, che è sempre polimotivata ed è il risultato del desiderio per ... (potere e status sociale) e del timore di ... (ostracismo sociale e minaccia alla stima di sé).

E' frutto di un **bisogno** che l'individuo tende a soddisfare, pena la frustrazione dello stesso.

Vi sono **bisogni primari** e **secondari** organizzati in una "scala".

Una fra le più note è quella di Maslow che identifica:

- bisogni fisiologici quali fame, sete....;
- bisogni di salvaguardia o salvezza quali sicurezza, ordine...;
- bisogni di appartenenza e amore quali affetto, identificazione...;
- bisogni di stima quali prestigio, successo...;
- bisogni di realizzazione di sé quali appagamento dell' Io... .

Scala che va, sostengono i più, dalle "viscere alla mente". Un nuovo e più alto bisogno può insorgere solo quando il bisogno precedente è stato soddisfatto. Si dice che: "Gli uomini che devono faticare per procurarsi il cibo, non possono sentire la necessità di cercare bellezza e conoscenza".

Mano a mano che si sale, i bisogni più bassi assumono un ruolo di minore importanza nel sistema totale dei bisogni, ma ... possono riemergere in particolari situazioni quali un'emergenza grave e/o una catastrofe.

Lo stesso bisogno può essere soddisfatto in modo diverso dagli individui, ma comune a tutti è la scomposizione dell'obiettivo posto, in tanti sotto obiettivi -teoria dei piccoli passi, utile a sostenere l'azione- perché così lo stesso è più facilmente raggiungibile. " Nulla incoraggia come il successo " ma ... " Nulla scoraggia come l'insuccesso".

LE EMOZIONI

Secondo il vocabolario è "uno stato psichico affettivo e momentaneo che consiste nella reazione opposta (messa in campo) dall'organismo a percezioni che ne turbano l'equilibrio".

Il termine deriva dalla parola latina "emovere" cioè 'muovere fuori'.

Tra emozione e intelligenza c'è un rapporto molto stretto, poiché il cervello si è sviluppato proprio a partire dai centri dell'emozione. Sono determinanti anche per la memoria, in quanto le cose che meglio ricordiamo sono quelle che hanno un impatto emotivo. Senza di esse, non ci sarebbe possibile nemmeno comunicare con gli altri.

Nonostante vi siano diverse teorie per qualificare e spiegare le emozioni, viste ora come causa e ora come effetto delle nostre azioni, è chiaro un principio: "Le emozioni si identificano con l'azione dell'Individuo sul mondo esterno". Vi è dunque un fondamento biologico molto importante, cui va associata l'influenza delle relazioni fra le persone (manifestazioni collettive).

Le emozioni sono da considerarsi dei "cambiamenti in preparazione all'azione" e possono nascere solo da fatti che abbiano un determinato significato. Quei fatti che possono costituire uno **stimolo** significativo; ovvero, che tocca gli interessi del soggetto. Un'emozione può essere letta, anche se non detta (linguaggio non-verbale).

Poiché le emozioni sono così potenti, è importante imparare a riconoscerle, ad usarle al meglio senza lasciarsi da esse trascinare.

LA CONOSCENZA

" LE AZIONI DELL'UOMO SONO GUIDATE DALLE SUE CONOSCENZE "

(talvolta, purtroppo, dalle sue **convinzioni** che scambia per conoscenze!!!)

La **conoscenza** è - insieme alla motivazione e ai tratti di risposta interpersonale - uno dei fattori psicologici fondamentali presi in considerazione dalla psicologia sociale. Fattori che modellando l'individuo e sono a loro volta modellati da esso, originando ciò che è chiamato: "Evento comportamentistico interpersonale".

Perciò, il comportamento dell'individuo nella società (sistema integrato di tanti sottosistemi), è uno dei tanti aspetti dei problemi globali che investono la società stessa, la cui soluzione richiede gli sforzi integrati di molte sue componenti: autorità di governo, legislatori, esperti tecnici dei vari settori, sociologi, .. e del "sig.Rossi", cioè di ogni singolo Individuo, di ciascuno di noi.

Ogni Individuo ha una propria "*immagine*" o "*mappa*" del mondo di tipo individuale che si forma in relazione ai diversi punti di osservazione, determinati dall'ambiente fisico, dalla struttura fisiologica, dai bisogni, dagli scopi e dalle esperienze passate di ognuno (Memoria del Vissuto). Ciò nonostante, vi sono molti tratti comuni nella immagine che tutti hanno del mondo, dovuta alla conformazione del sistema nervoso e ad alcuni bisogni comuni e ciò ci consente delle generalizzazioni utili a definire alcune risposte comportamentali comuni.

Le conoscenze di un individuo si organizzano in maniera selettiva (fattori stimolo e fattori personali) e vengono raggruppate in sistemi conoscitivi, il più importante dei quali - per le sue implicazioni sociali - è quello di causa / effetto.

La **conoscenza** è in stretto rapporto con i bisogni e gli scopi dell'individuo e l'ostacolo alla soddisfazione di un bisogno (frustrazione), è uno dei fattori più importanti per l'inizio del cambiamento conoscitivo.

Quando entriamo in relazione con una persona e/o una situazione, ne abbiamo -prima di tutto- una *percezione*, così come ci accade per tutti gli oggetti del mondo esterno a noi. Ci formiamo cioè, una prima impressione che può essere influenzata dall'effetto alone, dalla teoria implicita della personalità e dagli stereotipi.

LA PERSONALITA'

Allport la definisce come:

"*L'organizzazione di quei sistemi psicofisici che stabiliscono l'adattamento dell'Individuo all'ambiente*"

Ognuno di noi, cioè, ha una propria organizzazione delle percezioni, delle motivazioni e delle risposte che componendosi fra loro in misura variabile, lo rendono unico ed irripetibile.

TRATTI di RISPOSTA INTERPERSONALE

E' la tendenza dell'Individuo, più o meno stabile, a rispondere agli altri in un modo caratteristico. I tratti di risposta interpersonale possono essere considerati i prodotti ultimi delle particolari esperienze personali nel soddisfare i bisogni più frequenti ed intensi.

La conoscenza di essi è utile alla comprensione e alla descrizione dell'uomo sociale, a comprendere il suo comportamento e a prevenire, almeno in parte, le sue azioni e le sue re-azioni.

Fra i tratti primari di risposta interpersonale ricordiamo le:

- Disposizioni di RUOLO
(sembrano importanti nel determinare il modo in cui l'Individuo svolge la propria parte negli eventi comportamentistici interpersonali: disinvoltura, dominanza, iniziativa sociale, indipendenza)
- Disposizioni SOCIOMETRICHE
(indicano la simpatia e l'interesse per gli altri e la fiducia che in essi il soggetto ripone: accettazione degli altri, socievolezza, cordialità e comprensione)
- Disposizioni ESPRESSIVE
(è il modo particolare in cui l'Individuo risponde agli altri, cioè il suo stile: competitività, aggressività, consapevolezza di sé, esibizionismo)

IL RUOLO

In sociologia :

“Ruolo è il comportamento che ci si attende da parte di chi occupa una determinata posizione sociale”.

Perché la società possa funzionare, ogni Individuo deve occupare una precisa posizione e deve svolgere il proprio ruolo.

Il ruolo è dunque un modello cui adeguarsi, ha una funzione normativa; ma, nonostante vi siano ruoli ben definiti, gli Individui possono avere, al loro interno, atteggiamenti diversi (cioè esercitare il ruolo con un proprio stile).

Ogni singolo Individuo può ricoprire più ruoli che possono essere compatibili o generare conflitto.

Il ruolo è diverso dalla personalità, anche se sono sempre in stretta relazione:

“ RUOLO “ è il comportamento verso gli altri, che si esplicita in ogni posizione sociale



All'interno di un **gruppo** di volontariato di protezione civile, vanno ovviamente ben definiti e precisati e va ricordato che ogni Individuo dovrebbe essere “utilizzato” per ciò che meglio sa fare, perché così potrà offrire le maggiori garanzie di riuscita nelle diverse fasi e nelle diverse zone del contesto in cui sarà chiamato ad operare.

16

“ PERSONALITA' “ è il comportamento del singolo

SUB-CULTURA del DISASTRO

Per SUB-CULTURA del disastro si intende

*“tutto ciò che mette il sistema in grado di affrontare il disastro come **EVENTO NOTO e GESTIBILE**”*

anche sulla scorta delle precedenti esperienze

E' dunque da considerarsi come l'insieme delle:

- Tecnologie
- Norme
- Conoscenze
- Procedure
- Modelli di comportamento
- Convinzioni
- Valori
- Atteggiamenti

che “quel” sistema sociale utilizza e considera adeguato alle proprie specifiche esigenze ed è in grado di attivare in relazione anche alle proprie reali capacità operative.

In questo senso, il disastro è da taluni studiosi considerato come: *“La quintessenza dell'evento sociale”* in grado di fornire un laboratorio realistico per verificare l' integrazione e la capacità di resistenza e di recupero del sistema colpito.

Elementi chiave sono quindi:

sistema colpito

risorse

capacità

VULNERABILITA'

reazioni individuali e collettive.

Un SISTEMA

è TANTO MENO VULNERABILE

QUANTO PIU'

SONO STATE CURATE

I' INFORMAZIONE

e

il COORDINAMENTO

IL SUPPORTO PSICOLOGICO in EMERGENZA

E' necessario andare alla **L.225/92** istitutiva del Servizio nazionale della Protezione Civile, e in particolare all'art.6 -che individua gli Ordini ed i Collegi professionali tra le strutture che concorrono alla realizzazione delle attività di protezione civile- e ad alcune significative esperienze, per definire i contorni e la storia del soccorso psicologico in emergenza nel nostro Paese.

Nel 1997, vi è una prima "coordinata presenza" di personale specializzato (psichiatri, psicologi e assistenti sociali), per assistere le popolazioni umbre e marchigiane colpite dal terremoto.

Nel1999 il Consiglio Nazionale degli Psicologi prima e, l'Ordine del Veneto poi, si attivano per la "Missione Arcobaleno" che essendo stata però di breve durata, non ha permesso al progetto di assistenza psicologica di decollare.

Vi sono poi, interessanti esperienze territoriali di sperimentazione di tale supporto nel campo dei soccorritori, sia nei momenti di formazione che in caso di particolari eventi critici vissuti dagli stessi.

Ma si deve arrivare al 2001 per trovare indicazioni più precise e specifiche, che danno avvio ad una 'mobilitazione' degli specialisti che da quel momento fanno il loro ingresso nei "piani di emergenza" della protezione civile.

Il D.M. n°13 febbraio 2001 (G.U.-serie generale- n.81 _6/4/2001_) infatti, precisando criteri di massima per l'organizzazione dei soccorsi sanitari nelle catastrofi, richiama nell'ambito della "funzione di supporto n.2 - Sanità", l'attività di assistenza psicologica alla popolazione e identifica gli Ordini professionali di area sanitaria (come già prevedeva la L.225/92) quali referenti delle relative attività di protezione civile.

Qualche anno dopo, nel 2006, vi è la pubblicazione della direttiva **del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 giugno 2006**, recante i "Criteri di massima sugli interventi psico-sociali da attuare nelle catastrofi".

La direttiva prende le mosse dalla consapevolezza dell'importanza che rivestono gli aspetti di ordine psichiatrico-psicologico che possono manifestarsi nelle popolazioni colpite da eventi calamitosi sia tra le vittime che tra i soccorritori, così come dalla necessità di garantire che gli interventi psico-sociali adottati in emergenza tengano in massima considerazione le caratteristiche specifiche del territorio e le abitudini degli abitanti.

E' opportuno avviare quindi da subito ogni attività ed iniziativa idonea a programmare interventi coordinati, per garantire risposte efficaci a vantaggio delle popolazioni colpite da calamità.

Per questo il Capo del Dipartimento Guido Bertolaso ha proposto al Presidente del Consiglio l'emanazione di una apposita direttiva, che costituisce una tessera importante del mosaico di orientamenti e indicazioni di programma e operative che la struttura nazionale è chiamata a rivolgere a enti pubblici e privati.

L'INTERVENTO PSICOLOGICO nella situazione di emergenza pertanto, per essere efficace, deve essere attivato e coordinato in relazione ai piani di protezione civile regionali, provinciali e comunali in riferimento alle singole e diverse realtà locali, non in riferimento ad una particolare branca della psicologia, ma attraverso un insieme di conoscenze (psicologia clinica, ambientale, cognitiva e di comunità) che necessitano di contestualizzate in una specifica situazione.

Si esplicita nel **POSPE** (Piano Operativo per il Supporto Psicologico nell'Emergenza) e definisce le modalità di gestione dell'Emergenza e della Post- Emergenza di quel territorio in relazione alle vittime, ma anche ai soccorritori.

In generale, **lo psicologo dovrebbe intervenire** prima di una emergenza con un lavoro integrato di formazione e informazione dei SOCCORRITORI (CRI, Protezione Civile, personale del 118, ...) e subito dopo l'emergenza, con l'obiettivo di normalizzare e favorire la resilienza della comunità colpita e del singolo per:

- far esprimere la sofferenza e le proprie convinzioni negative;
- facilitare il collegamento tra pensieri ed emozioni;
- favorire la ricostruzione dei legami parentali e sociali;
- favorire il ritorno alla normalità e non l'emergere della patologia;
- valutare l'ambiente.

Con la loro presenza, questi specialisti possono offrire un rilevante contributo a coloro che sono coinvolti dalla e nella emergenza per: ascoltare e contenere i racconti sull'esperienza; dare informazioni sui problemi che potrebbero sorgere; lavorare sulla perdita e il lutto; creare una linea telefonica di supporto emozionale; identificare i gruppi a rischio e i loro bisogni; provvedere ad interventi per persone con bisogni specifici attraverso operatori adeguatamente formati e supervisionati; supportare e supervisionare i soccorritori; facilitare gruppi di auto-mutuo aiuto; pianificare interventi a lungo termine.

In sostanza, è un qualificato e insostituibile contributo per il "ritorno alla quotidianità, così bruscamente interrotta".

II DPCM n°16 del 28 febbraio 2007

“Linee Guida per l'Informazione alla Popolazione sul Rischio Industriale

Costituito dai sottoelencati punti, sostituisce completamente il D.Lgs. N°2 del 7/01/1995 e ne ridefinisce le modalità attuative, con una logica che vede la popolazione destinatario prioritario

1. PREMESSA

2. SCOPO E UTILITA' DELL'INFORMAZIONE alla POPOLAZIONE sul RISCHIO INDUSTRIALE

3. IL PIANO D'EMERGENZA ESTERNO AGLI STABILIMENTI A RISCHIO DI INCIDENTE RILEVANTE (ART.20 D.Lgs.334/99 e s.m.i.)

4. LA SCHEDA DI INFORMAZIONE SUI RISCHI DI INCIDENTE RILEVANTE PER I CITTADINI ED I LAVORATORI (All.V del D.Lgs.334/99 e s.m.i.)

4.1 come leggerla e utilizzarla

5. LA DIFFUSIONE DELL'INFORMAZIONE

6. COINVOLGIMENTO DEI DESTINATARI DELL'INFORMAZIONE

6.1 pagina web

6.2 assemblee pubbliche e sportello informativo

6.3 esercitazioni

6.4 iniziative per la popolazione

7. SUGGERIMENTI PER FAVORIRE L'INFORMAZIONE

- 7.1 il processo comunicativo
- 7.2 attività di formazione
- 7.3 individuazione dei referenti
- 7.4 periodicità delle campagne informative

8. L'INFORMAZIONE NELLA FASE DELL'EMERGENZA

- 8.1 allarme
- 8.2 cessato allarme
- 8.3 comportamenti da seguire
- 8.4 evacuazione, rifugio al chiuso, aree di raccolta e vie di fuga

9. COMPORTAMENTI DA ADOTTARE NELL'EMERGENZA

10. RIEPILOGO DELLE AZIONI DA INTRAPRENDERE PER REALIZZARE LA CAMPAGNA INFORMATIVA

ALLEGATI:

- 1) scheda di informazione sui rischi di incidente rilevante per i cittadini e i lavoratori (All.V del D.Lgs.334/99 e s.m.i.)
- 2) classificazione di pericolo, frasi di rischio e consigli di prudenza
- 3) informazioni sulle sostanze pericolose e sui parametri adottati
- 4) questionario per la verifica dei risultati della campagna informativa**
- 5) un'esperienza: il progetto "Scuola Sicura"**
- 6) il rischio industriale: estratto dal "Vademecum di protezione civile per le famiglie"**

COMUNICAZIONE e INFORMAZIONE

Nel momento in cui le persone si trovano a vivere l'emergenza, fra i tanti "bisogni" che emergono vi è anche quello di "sapere che cosa è accaduto" e "sapere che cosa bisogna fare"; perché in situazioni "dominate dal mutamento e dall'incertezza" (Lombardi, op. già citata), solo la conoscenza consente di razionalizzare l'accaduto, offrendo maggiori garanzie per gestire in modo meno emotivo l'evento, così da ridurre in modo significativo il danno.

COMUNICAZIONE in linguistica è:

TRASMISSIONE DI INFORMAZIONE MEDIANTE MESSAGGI
DA UN EMITTENTE AD UN RICEVENTE

Non necessariamente solo VERBALE,
come si è in genere portati a pensare nella maggior parte dei casi,
ma anche NON-VERBALE
(che tanta rilevanza può assumere in situazioni "precarie" e/o particolari)

Nella comunicazione vi è sempre:

- un ASPETTO TECNICO
 - un ASPETTO RELAZIONALE
- ognuno dei quali ha un livello tecnico e un livello pratico.

Se dunque consideriamo la COMUNICAZIONE una TRASMISSIONE DI INFORMAZIONI,
mediante MESSAGGI da un emittente ad un ricevente
dobbiamo ricordare che è importante definire:

CHI dice qualcosa
CHE COSA dice
IN CHE MODO viene detto e/o dato il messaggio
A CHI viene rivolto il messaggio
CON QUALI effetti
A CHE SCOPO viene detto, ovvero: qual è l' OBIETTIVO

In emergenza, ci sono talmente tante e diverse informazioni in ingresso e in uscita,
che l'individuo rischia di non sapere più cos'è vero e cosa non lo è.

In emergenza l'informazione diventa anch'essa un bisogno fondamentale, perché "l'essere a conoscenza" di quanto è accaduto e di ciò che si deve fare, serve a ridurre lo stato di ansia che sempre prende le "vittime"; ma non solo loro.

In emergenza informare ed ancor più ESSERE INFORMATI significa "RAZIONALIZZARE" il problema e, quindi, divenire consapevoli e coscienti che il problema esiste.

La COMUNICAZIONE è strategica per la messa in atto di comportamenti adattivi
che consentono di vivere nell'emergenza.

COMUNICARE, PRODUCE SEMPRE UN EFFETTO

IMPARARE A GESTIRE LA COMUNICAZIONE

E

IMPARARE A GOVERNARE I PROCESSI INFORMATIVI

E' ELEMENTO ESSENZIALE NELLA GESTIONE DELL'EMERGENZA

20

LO STRESS

*Da un lavoro svolto in collaborazione con il dott. Dario Resta,
per il Servizio di Protezione Civile del Comune di Milano*

Che cos'è lo STRESS

Nelle situazioni di emergenza le persone possono consumare più **energie emotive** di quanto non si rendano conto.

Si pongono in uno stato di sopravvivenza per affrontare i problemi e tenere testa a paure, frustrazioni ed altri sentimenti.

Il modo **naturale** del corpo di funzionare, al di fuori della normale zona di benessere, in queste circostanze viene chiamato '**stato di stress**'. Essere in uno 'stato di stress' comporta un grande dispendio di energie.

Non si è più in grado di mantenere i livelli di energia utili ad una situazione di **benessere**.

Sintomi dello Stress

Spesso hanno inizio quando la situazione di **emergenza** è ancora in corso, ma possono peggiorare dopo che questa è passata.

Questa è la reazione agli sforzi supplementari che sono stati fatti durante la **crisi**.

Lo stress è **normale e naturale**, ma deve essere capito, in modo da non provocare ulteriori problemi.

Pensiero

- Difficoltà a pensare in modo chiaro, fare programmi, prendere decisioni.
- Incapacità di concentrarsi e pensare continuamente a ciò che è successo.
- Continuare a pensare ai momenti brutti del passato.

Fisico

- Tensione del corpo, tensione e rigidità muscolare.
- Senso di debolezza, stanchezza, perdita di energia e di entusiasmo.
- Mancanza di appetito, aumentato desiderio di stimolanti, zucchero, alcol, tabacco o caffè.
- Sentirsi stanchi ma non riuscire a dormire, sonno disturbato, sogni ed incubi.

Sentimenti

- Sentirsi distaccati dalle cose, non preoccuparsene più.
- Irritabilità, irascibilità, impazienza e inquietudine, incapacità di rilassarsi o di stare calmi.
- Sentirsi oppressi, tutto sembra troppo duro o troppo difficile.
- Piangere senza ragione.
- Facilità a lasciarsi turbare od offendere; ipersensibilità
- Insicurezza; desiderio di stare in luoghi familiari e fare cose abituali.
- Dover sempre parlare della situazione di emergenza.
- Pensare che gli altri non capiscono o che non gliene importi niente.
- Incolpare gli altri dello stress.
- Incapacità a provare felicità, piacere o affetto per le persone care.
- Malumore e malinconia, sentirsi tristi e disperati.
- Sentirsi molto emotivi, provare ondate di rabbia o ansia senza ragione.

Il ciclo dello Stress

Se si è sviluppato lo stress, si potrebbe formare una sorta di **'schema'**; infatti le reazioni di stress causano ulteriori problemi, e questi a loro volta causano ulteriore stress. Questo viene chiamato ciclo dello stress. Una volta avviato, lo stress può diventare uno **stile di vita**.

Percezione dello Stress

La dannosità dello **stressor** dipende prevalentemente dal modo in cui viene percepita.

È evidente che una valutazione corretta di molte situazioni vissute come minaccia non sono tali ad una valutazione serena.

Il modo in cui ci poniamo nei confronti delle altre persone e verso le cose **condiziona** le risposte che riceviamo. Allora proprio le minacce che ci sembrano (e forse sono) più oggettive, i fenomeni naturali ostili, possono essere integrate. Questo rimarca ancora che la gestione dello stress è per noi in primo luogo data dal conoscere dei suoi **meccanismi** e dal migliorare la **percezione** della realtà.

Stress ed Emozioni

Nelle situazioni di stress si può parlare di una sindrome di **esaurimento emotivo**, de-personalizzazione che si caratterizza per la mancanza dell'energia necessaria per affrontare la realtà quotidiana e per la prevalenza di sentimenti di apatia e distacco emotivo, per la **percezione** della propria inadeguatezza e per i conseguenti sentimenti di colpa per le modalità relazionali. Il soggetto si sente svuotato, sfinito, le sue risorse emozionali sono **"esaurite"**.

Stress, emergenza e capacità decisionale

Non possiamo passare tutto il tempo a raccogliere dati, bisogna fermarsi e decidere: il giudizio, che mette un + ad una delle alternative è prima un **giudizio emozionale...** poi la nostra razionalità conferma il giudizio formulato.

L'emozione è la risposta più semplice che l'organismo umano fornisce a se stesso rispetto agli stimoli cui è esposto. Alla base, l'emozione in modo primitivo dice a tutto l'organismo, utilizzando un linguaggio fisico, un linguaggio **comprensibile all'organismo**, "espelli" o "incamera", "fuggi/distruggi" oppure "conserva/proteggi".

L'emozione è il principale mezzo di **adattamento** che l'homo sapiens ha a disposizione: qualifica le esperienze dell'incontro con la realtà interna ed esterna.

Quindi, la base del giudizio umano è l'emozione. La **ragione**, nome che diamo ai complessi processi che sono sostenuti dalla corteccia e dalla neocorteccia, **affina ed equilibra** il giudizio di base, di natura emozionale.

L'equilibrio e l'integrazione emozionale sono le condizioni per poter sviluppare una buona base di giudizio, senza la quale, l'opera di affinamento razionale è priva di valore.

Il contributo della intelligenza emozionale è proprio questo: un potente aiuto nel prendere la **giusta decisione**; la migliore decisione possibile in relazione agli obiettivi e nelle condizioni (tempo, spazio, risorse, informazioni) in cui ci troviamo.

Emergenza quotidiana

Ciascuno di noi coglie intuitivamente, "per istinto", l'evidenza di ciò che è già cambiato.

Per affrontare il mondo in cui viviamo e lavoriamo oggi, la logica stringente del "da A discende necessariamente B" non basta per competere, non basta per sopravvivere.

Ciascuna azione è frutto di una non meno **complessa elaborazione**, effetto di una decisione, di una scelta tra innumerevoli opzioni della azione più appropriata

Stress, e comunicazione in emergenza

Nello stato di stress i bisogni sono di acquisire informazioni e allentare i conflitti per mantenere in **equilibrio** il proprio sistema emotivo, cognitivo e di riferimento.

La comunicazione e la **condivisione** di informazioni vitali come i propri valori, le proprie aspettative e i propri obiettivi all'interno del gruppo di riferimento aiutano ad affrontare lo stress.

Il **gruppo** infatti svolge funzione di supporto all'equilibrio dell'individuo riducendo l'effetto delle imposizioni sociali che seguono eventi stressanti.

Il momento della condivisione, socializzazione e interiorizzazione di un **patrimonio informativo**, lega e rende partecipe i suoi attori attraverso modalità e canali facilmente utilizzabili e da tutti fruibili.

La Comunicazione deve:

- Dare **rassicurazione**
- Fornire informazioni **utili e coerenti**
- Stroncare **false notizie**
- Utilizzare un linguaggio **chiaro e semplice**
- Non nascondere fatti brutti per non perdere in **fiducia** e autorevolezza
- Favorire **comprensione** dell'accaduto
- Costruire un immagine **globale** degli eventi
- Creare **legami** interpersonali
- Definire i **limiti** della situazione
- Stabilire una **coesione** provvisoria e condividere obiettivi
- Far **condividere** sensazioni, emozioni.

Stress e priorità

E' necessario sviluppare la capacità di definire la **gerarchia** delle informazioni che ci vengono dall' **esterno** (parenti, amici, colleghi di lavoro) e dall' **interno** (Emozioni).

- IMPORTANTE:

variabile dipendente del raggiungimento dell'obiettivo

- URGENTE:

variabile dipendente del limite temporale

Priorità 1

Critico, legato all'obiettivo, da fare ora, subito, urgente

Priorità 2

Importante, legato all'obiettivo, da fare presto ma non adesso

Priorità 3

Può aspettare, legato o non legato all'obiettivo, senza vincoli di tempo e urgenza

Affrontare lo Stress

Il danno avviene quando il sistema stressato subisce **modifiche sostanziali e strutturali** diventando qualcosa di diverso da sé: dovranno variare quindi strategie, risorse e modalità di affrontare situazioni sconosciute.

A causa dell'incertezza e della ambiguità delle situazioni stressanti, le **alternative di risposta** si moltiplicano, complicando il momento della decisione e della scelta e tuttavia dando la possibilità di trovare **soluzioni innovative**, alternative e potenzialmente ottimali per la nuova situazione.

Interrompere il ciclo dello stress

Fase 1. **Riconoscere** di essere sotto stress.

Fase 2. Imparare a **conoscere** il proprio ciclo dello stress.

Fase 3. Prendere la **decisione** di rompere il ciclo dello stress.

Fase 4. **Ridurre** le attività stressanti.

Fase 5. Aumentare i **rapporti** con gli altri e le attività positive.

Fase 6. Formulare e seguire una **"Stop doing list"**

Come gestire lo Stress

La gestione dello stress e il rilassamento psicofisico consentendo di affrontare la quotidianità e gli imprevisti con maggiore serenità e autocontrollo, con un beneficio notevole soprattutto per la nostra salute.

Le principali cause sono da ricercare, nei **piccoli cambiamenti** quotidiani e nella difficoltà di dover gestire più situazioni **contemporaneamente**.

Di conseguenza anche i rimedi non saranno esterni a questi contesti.

Imparare a vedere le cose che capitano nella **giusta prospettiva**, quindi evitare alcune cose ed accettare le altre.

Approntare una “Stop doing list” per recuperare gli **equilibri** perduti e verificare i propri **obiettivi prioritari**.

Il metodo per gestire lo stress non è certamente quello di evitarlo.

Come tutte le funzioni fisiologiche al contrario va allenato correttamente.

E questo va d'accordo con il fatto che l'uomo **moderno** vive un'esistenza ricca di stressor e non la può evitare.

In situazioni stressanti l'individuo diviene insicuro ed incerto nel **valutare** gli stimoli ambientali e vede vacillare i propri schemi che utilizza per **interpretare** la realtà.

Un individuo soggetto ad una situazione stressante tenderà ad utilizzare i messaggi e le informazioni sensoriali che riceve per confermare la **nuova immagine** che ha di sé, senza rendersi conto di utilizzare meccanismi **abituati e consolidati**, inadatti per la sua nuova situazione.

Prendersi cura di sé

Allora invece di inveire contro la dannosità della vita moderna, la risposta è inserire quella che possiamo chiamare una certa saggezza nella dieta quotidiana.

Ci sono parecchie cose che ciascuno può fare e che contribuiscono ad **interrompere** il ciclo dello stress ed a **ridurre** la tensione:

Fisico

- Praticare regolarmente un esercizio fisico
- Sforzarsi di ridurre, o almeno di non aumentare, la propria assunzione di **stimolanti** quali alcol, tabacco e zucchero, in quanto questi mantengono **attivo** il ciclo.

Rapporti con gli altri

- Mantenersi regolarmente in **contatto** con le persone con cui si sta volentieri.
- Chiedere **aiuto** in caso di bisogno, molte persone sono felici di dare una mano.
- Prendersi il tempo per stare con la famiglia o con gli amici.
- Parlare di sé e di quello che sta succedendo con persone di cui ci si fida, in modo da vedere le cose in un nuova **prospettiva**.

Rilassamento

- Riposare regolarmente, anche se è possibile solo per breve tempo.
- Cercare di trovare qualcosa che faccia **ridere** ogni tanto.

Atteggiamenti

- Accettare il fatto che ci vorrà del **tempo** per uscire dal ciclo dello stress, e continuare a **provare**.
- Approntare una “**stop-doing list**”

Il saggio dice che

Conoscere, prevedere e approntare strategie
non riduce la probabilità dell'emergenza
ma riduce il danno

COME AFFRONTARE LO STRESS IN CASO DI EVENTI CRITICI

La procedura più famosa è il “Critical Incident Stress Management”(CISM), sviluppato da Jeffrey Mitchell a partire dal 1983.

Originariamente pensato per gruppi di soccorritori (non di vittime), si compone di una formazione preventiva, di un supporto immediato, delle tecniche di **defusing** e di **debriefing**, e di un supporto a lungo termine.

DEFUSING

LA TECNICA

Tecnica di primo intervento
sul gruppo dei soccorritori (o dei superstiti)
per “disinnescare”, ridurre la tensione.
Viene considerato un “pronto soccorso emotivo”.
Entro le 24 ore dal disastro, durata 20-40 minuti,
condotto da un terapeuta e/o di un collega esperto, nel caso di soccorritori.

Si compone di tre fasi:
introduzione – esplorazione - informazione.

GLI OBIETTIVI

Far scaricare e/o attenuare le reazioni intense
provocate dal disastro.

Ridurre il senso di isolamento attraverso
l'appartenenza al gruppo.

Facilitare la normalizzazione dell'esperienza.

Valutare la necessità di ulteriori interventi.

DEBRIEFING

E'

un processo psicologico e formativo di gruppo che:

- mitiga l'impatto emotivo di un evento critico;
- accelera il recupero alla normalità di persone che hanno reazioni “normali” di fronte ad un evento anormale;
- è rivolto ad un gruppo di persone che hanno vissuto l'evento dallo stesso punto di vista (soccorritori e/o vittime).

Il defring, psicologico, è condotto sempre da un esperto del settore.

CONCLUSIONI

*“Chi si innamora di pratica senza scienza è come nave senza nocchiere,
che certezza non ha dove si vada”*

(Leonardo da Vinci)

Un **processo di formazione** che miri a modificare nel tempo atteggiamenti e comportamenti di un gruppo sociale, si presenta come un percorso lungo e faticoso che richiede grande professionalità, coerenza, disponibilità, flessibilità e costanza da parte di chi lo attiva e gestisce.

A tal riguardo, le esperienze realizzate negli anni hanno fornito alcune utili e significative indicazioni.

Con gli **adulti** è in parte poco utile –perché più restii a modificare i loro atteggiamenti e le loro convinzioni- ma ugualmente va tentato e provato perché almeno una parte di loro “riflette” sul problema; con i **giovani** vanno cercate strategie diverse da quelle fin ora usate, soprattutto più coinvolgenti dal punto di vista pratico; con i **bambini** e i **ragazzi** la strada è decisamente più semplice grazie alla loro sincera disponibilità e al loro desiderio anche di “novità”. Nei loro confronti è doveroso ed indispensabile, perché crescano con un atteggiamento diverso dal nostro (gli attuali adulti dell’italica penisola).

Indipendentemente dalle opinioni ed idee personali riferite sia alla problematica posta sia alle esperienze realizzate, le persone coinvolte nelle sperimentazioni fin qui attuate hanno manifestato alcuni precisi desideri e necessità che possono essere definiti “*bisogni di carattere emotivo-cognitivo*” -come dice il prof. Lombardi- che potrei così riassumere in modo schematico:

- conoscere in modo preciso e puntuale il territorio e i rischi cui potrebbe essere soggetto;
- conoscere le reali possibilità che un rischio si verifichi e quali conseguenze ci potrebbero essere, nel caso si verificasse;
- conoscere le tecniche di gestione del gruppo, le modalità di guida, le tecniche per relazionarsi in modo efficace con le vittime (competenza emotiva personale e sociale);
- conoscere e saper mettere in atto i comportamenti di aiuto/soccorso e autoprotezione adeguati all’evento e poterli sperimentare con adeguate simulazioni;
- conoscere e saper mettere in atto comportamenti precisi e sicuri per collaborare più proficuamente con le Istituzioni e in generale con i soccorsi. Nessuno chiede al cittadino di sostituirvisi!;
- capire il perché delle nostre e delle altrui possibili reazioni emotive, come accettarle in quanto reazioni normali in una situazione anormale e straordinaria;
- avere indicazioni per potersi documentare anche “in proprio”;
- conoscere le strutture dello Stato -nelle sue diverse articolazioni- e come vengano attivate e messe in campo.

Ulteriore grande passo avanti è maturare la consapevolezza e accettazione dei propri e altrui limiti: il delirio di onnipotenza proprio o il pensare che l’altro sia capace di cose straordinarie è nemico dell’emergenza.

Le uniche “cose” cui si può associare l’aggettivo “straordinario” siamo noi esseri umani e l’emergenza stessa.

Ogni persona nella sua individualità e nel suo essere a sé, è portatore di qualcosa di proprio differenziato e distinto che non trova eguale in altri esseri esistenti; risultato dell’intreccio di vari e diversi elementi: corredo con cui si nasce, ambiente in cui si vive, cultura di appartenenza, società di cui si è membri.

Tutto ciò porta l’individuo ad elaborare un proprio *vissuto* che ha solo alcune caratteristiche comuni ad altri individui. Al di là quindi delle generalizzazioni, per altro utili e necessarie ad elaborare strategie di azione, ogni individuo mette in atto proprie “re-azioni”, cioè propri comportamenti di risposta agli stimoli esogeni e/o endogeni che lo colpiscono .

Ma, se solo ciò che si è vissuto si può ricordare in modo sicuro (memoria del vissuto), allora diventa importante poter sperimentare il maggior numero di situazioni, simulate ovviamente, per potersi “provare”.

L’individuo deve essere “educato” a problematizzare la realtà perché solo così sarà in grado di pensare ipotesi e provare verifiche. Pluralità e diversità di problemi stimolano pluralità e diversità di ipotesi e verifiche, si da consentire ad ognuno di noi di formarsi un proprio abito mentale, capace di attivare risposte efficaci ed efficienti sia nell’ordinarietà del *normale* e del quotidiano, sia nella straordinarietà dell’*imprevisto* e quindi anche del pericolo.

Tradotto in pratica significa che ciascun membro, di ciascuna comunità, dovrebbe:

SAPERE per SAPER FARE per SAPER ESSERE

Ovvero, “comportarsi” nel modo adatto alla situazione agente e agita.

Nella prospettiva della Protezione Civile ciò potrebbe significare non tanto preparare un numero enorme di “uomini” (volontari o meno) super addestrati e super specializzati (pochi, nei posti giusti), bensì EDUCARE il maggior numero dei membri di quel gruppo sociale all’acquisizione di uno specifico abito mentale che consenta loro di attivare comportamenti adatti di risposta soprattutto al pericolo, nei diversi momenti spazio/temporali che lo caratterizzano. Oggi purtroppo, sembra ancora difficile coinvolgere **interi gruppi sociali** in un serio e approfondito programma di “educazione alla sicurezza e alla protezione civile”, nonostante la gran quantità di stimoli e risorse che vi sarebbero a disposizione.

Anche perché, sempre più rilevante è l’aspetto della “**relazione**” dentro e fuori i gruppi di volontariato.

L’individualismo di cui oggi sembra soffrire l’umanità, impedisce spesso al “soggetto” di ricordarsi che anche lui contribuisce a far funzionare il complesso sistema di cui è parte integrante; ne è uno degli innumerevoli sottosistemi e non può “chiamarsi fuori” in nessuna occasione, pena una reazione a catena che può portare ad una situazione di emergenza o ad un suo peggioramento.

“ Erice ” -agosto 2003-

Il responsabile della Protezione Civile Nazionale dott. Bertolaso,
apre il suo intervento
in un consesso di scienziati che affrontano il problema mondiale dell’acqua
con queste parole

“ Sempre più prevenzione e sempre meno emergenza”

Quasi a dimostrazione e riprova che il volontariato di Protezione Civile può essere molto utile -forse anche più utile!- prima del verificarsi di un evento, nella fase di PREVENZIONE e di FORMAZIONE!

La convinzione è che solo una **adeguata formazione dei soccorritori e chi ha il compito di coordinarli**, dei diversi Enti, Istituzioni e gruppi in rete fra loro, –che spazi in tutti i campi e non si limiti solo ad essere tecnica/materiale- e una seria informazione di tutti i cittadini può contribuire a ridurre i danni di un evento, pur considerando le difficoltà logistiche di coinvolgimento della popolazione e la riluttanza a modificare atteggiamenti e comportamenti anche dei volontari stessi.

Questo aspetto fino ad oggi trascurato nella loro preparazione che riconsideri la gestione stessa dei gruppi, non più “al comando” di ... ma capace di attuare una leadership diffusa e condivisa, può essere un importante motore di cambiamento e adeguamento alla realtà.

In sostanza, è necessaria una continua e profonda opera di EDUCAZIONE, anzi di RI-EDUCAZIONE intellettuale, morale e fisica.

Educazione del conoscere, del volere e del fare, che sola può recuperare la dignità troppo spesso perduta e la capacità dell’uomo di “volare alto” e di continuare a “sognare”.

Ritrovare cioè la capacità di vivere le proprie azioni ed emozioni entro i confini biologici e fisiologici naturali.

A chi questo compito? Al “TERRITORIO”!

Territorio che, con i suoi innumerevoli sottosistemi che lo strutturano concretamente, ha dimostrato –nelle esperienze realizzate- di avere le capacità per offrire una risorsa multipla capace di porre l’attenzione e l’accento sull’educazione morale -del volere, della sfera etica- per consentire al singolo di far convivere in lui *autorità e libertà* non in un dilemma continuo, ma ... in una ragionevole risposta.

“Se l’autorità si fa legge che rispetta le coscienze e la libertà si fa coscienza che rispetta la legge, allora l’autorità “propone” la legge come itinerario di realizzazione della libertà” (*L. Bognandi*)

Tutto ciò non servirà ad eliminare disastri e catastrofi, ma potrà servire ad ognuno di noi a trovare e provare altre e diverse risorse interne per affrontare il possibile “evento” nostro e/o altrui .

Il cammino dell’uomo è sempre stato e resterà sempre fondamentalmente una incognita, ma questo non significa che sia un cammino impraticabile.

*“ ... caminante!
No hay camino
El camino se hace el andar !”* (A. Machado)

BIBLIOGRAFIA

- La legislazione di protezione civile Archivio del Servizio di PC, Provincia di Milano
- Materiale d'Archivio delle emergenze Prefettura di Milano e Servizio di PC Provincia di Milano
- Il Metodo "Augustus" DPC informa (anno II n°4) -Roma 1997
- DPCM n° 16 del 28/2/07 (Linee Guida: l'informazione preventiva alla popolazione sul rischio industriale)
- La Pianificazione di Emergenza in Lombardia: guida ai Piani di Emergenza Comunali e Provinciali -2004- PC Regione Lombardia
- Disaster Management: gestione dei soccorsi sanitari extra e intraospedalieri in caso di catastrofe. PC Regione Piemonte

TITOLO	AUTORE	EDITORE
• Individuo e società	D. Krech, R.S. Ballachey Crutchfield,	-ed. Giunti-
• L'intelligenza emotiva	D. Goleman	-ed. Rizzoli-
• Le emozioni	R. Dantzer	ed Theoria - Roma
• L'arcipelago delle emozioni	E. Borgna	-ed. Feltrinelli-
• L'assistenza psicologica nelle emergenze	B.H. Young	-ed. Erickson-
• Aftershock	D. Cohen Paladin	-London 1991-
• Il comportamento collettivo	E. Smelse	-ed. Vallecchi, 1965-
• La paura in occidente	J. Delumeau	-ed. SEI Torino-
• Socializzazione della paura	A.O. Ferraris	-ed. Boringhieri-
• La dimensione nascosta	E.T. Hall	-ed. Bompiani-
• La logica dell'azione collettiva	S. Olson	-ed. Feltrinelli-
• Come percepiamo il pericolo	M. Douglas	-ed. Feltrinelli-
• La percezione dei rischi tecnologici e ambientali	R. Pasucci	(Roma 1988)
• Disastro e azione umana	Catarinussi/Pelanda	-ed. Franco Angeli-
• La sociologia dei disastri in Italia	B. Catarinussi	(ISIG) -Gorizia 1981
• Tsunami	M. Lombardi	-ed. Vita e Pensiero-
• Disastri	F. Santoianni	-ed. Giunti-
• Comunicare nell'emergenza	M. Lombardi	-ed. Vita e Pensiero-
• Tra iconografia votiva e simbologia di Sicurezza	AA. VV.	INAIL (Roma 2000)
• Informare è Prevenire: l'informazione alla popolazione nella fase preventiva	Sperimentazione condotta dal Servizio Protezione Civile Provincia di Milano in collaborazione con Università Cattolica Milano	Milano 2001/02
• I vigili del fuoco nella Roma antica	A.M. Ranieri	-ed. Fratelli Palombi-
• Quel fuoco nel cielo di Chernobyl	in: "La Repubblica"	22/5/86
• Mezzanotte e cinque a Bhopal	D. Lapierre - J. Moro	-ed. Mondadori-
• L'ultima valle	C. Sgorlon	-ed. Mondadori-
• Medioevo prossimo venturo	R. Vacca	-ed. Mondadori-
• Terra e cenere	A. Rahimi	-ed. Einaudi-
• La coscienza di Zeno	I. Svevo	-ed. Mondadori-
• Il Candido	Voltaire	-ed. Feltrinelli-
• La Divina Commedia	Dante Alighieri	
• "Parva Naturalia"	Aristotele	
• Dialoghi	di Platone	

ALLEGATI

Il Gruppo

INSIEME RELATIVAMENTE PICCOLO di INDIVIDUI
CHE ENTRANO IN RELAZIONE
SULLA BASE di INTERESSI O CARATTERI COMUNI
E CHE INTERAGISCONO TRA LORO

Ciascun individuo vive in un microcosmo che talvolta scambia per il mondo intero!
Ogni società è composta da molteplici e diversi gruppi e organizzazioni che
“COINVOLGONO” gli individui in modi e maniere diversi.

Si appartiene ad un gruppo per soddisfare dei bisogni e quindi, condividendo gli stessi bisogni,
si creano gli “SCOPI” del gruppo.
Ogni individuo di questo o quel gruppo,
contribuisce a modellare e modificare il gruppo di cui fa parte e -al tempo stesso- ne è “modificato”.

In ogni gruppo formale, sono elementi molto importanti:

- le DINAMICHE INTERNE
- la GESTIONE
- CHI guida e/o coordina
÷
LEADER
- COME viene guidato
÷
LEADERSHIP

CHI APPARTIENE AD UN GRUPPO DOVREBBE AVERE:

- Elevato senso di identificazione
- Elevato senso di lealtà
- Capacità di conformarsi alle regole
- Capacità di conformarsi alle norme
- Capacità di conformarsi ai valori
- Capacità di conformarsi allo stile di vita del gruppo



L'INDIVIDUO INFLUENZA IL GRUPPO



IL GRUPPO INFLUENZA L'INDIVIDUO

Leadership

E' la più importante e complessa delle abilità sociali
e la sua natura è propriamente RELAZIONALE

LEADER

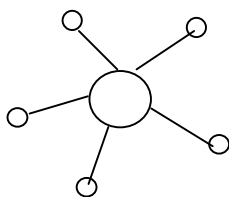
è una persona che può influenzare gli altri ad essere più efficaci nel lavorare per realizzare i propri reciproci obiettivi e nel mantenere efficaci relazioni di lavoro fra tutti gli appartenenti a "quel" gruppo. Al leader viene richiesto il possesso di qualità e competenze capaci di sostenere la coesione e l'efficacia collettiva del gruppo

Vi sono diversi tipi di LEADERSHIP, ognuna delle quali può essere esercitata con diverse modalità

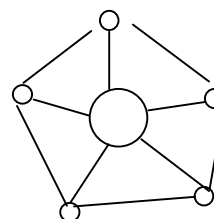
Vi è, inoltre, una LEADERSHIP ISITUTZIONALE: il rapporto che si stabilisce a diversi livelli tra il dirigente e i subalterni in un sistema sociale (politico, produttivo, educativo, ...) o anche in piccolo GRUPPO FORMALE.

Fino a poco tempo fa si parlava quasi esclusivamente di LEADERSHIP

-- AUTORITARIA



-- DEMOCRATICA



Oggi

studi recenti sostengono si stia andando verso nuove e diverse forme di leadership, e, secondo la teoria delle "azioni distribuite" si parla di **leadership DIFFUSA e CONDIVISA**, in grado di guidare il cambiamento, valorizzare tutte le risorse, far esprimere il potenziale individuale e collettivo, far crescere il livello culturale.

Oggi, quindi, la leadership è fortemente orientata

all' **APPRENDIMENTO** e al **CAMBIAMENTO**

Si delineano così quattro vertici del profilo di tale nuova leadership

Visione/Sfida

Credibilità/Fiducia

Motivazione/Enpoverment

Esempio/Guida

IL LEADER assume il ruolo di capo di un'organizzazione, di un gruppo, grazie al fatto che le sue decisioni e le sue idee, i suoi comportamenti e atteggiamenti **INFLUENZANO IN MODO POSITIVO I COMPONENTI DELLA COLLETTIVITA' CONSIDERATA** ed è **funzionale ai problemi** di organizzazione, direzione, progettazione per il raggiungimento di un fine e di una meta e, non si può ridurre ad ascendente personale, né ad un fatto casuale.

Oggi, leader ...

NON ESISTE GRUPPO SENZA LEADER

MA ...

NON ESISTE LEADER SENZA GRUPPO NE' GRUPPO SENZA LEADER !!!

... Il libro dei Glènans scrive ... "Il suo ruolo è difficile. Tanto per cominciare, il **capo** a bordo è responsabile della vita del suo equipaggio, il che basta per preoccupare un essere umano. Deve conoscere con precisione lo stato in cui si trova il battello, e sorvegliarlo costantemente; deve essere sicuro che l'equipaggio sia al corrente delle esigenze della sicurezza e che ciascuno sappia che cosa deve fare in caso di difficoltà. E' responsabile d'altra parte dell'avanzamento del battello, dalla regolazione della vela fino al comando della rotta. E' lui che deve assegnare i vari compiti, e organizzare l'impiego del tempo in modo che a bordo regni l'armonia. E' lui che deve giudicare di giorno in giorno, secondo le condizioni del tempo e secondo ogni altra circostanza, se l'obiettivo che ci si è prefissi è sempre alla portata dell'equipaggio e del battello. Quest'ultima responsabilità è determinante e si sa bene che talvolta bisogna prendere decisioni dolorose". Dice proprio così: dolorose.

Un superuomo, insomma. Non si potrebbe ripetere le stesse parole, tali e quali, per il capo di qualsiasi comunità, qualsiasi contesto? E ancora: il libro dei Glènans dice che il capo, cioè lo skipper, deve fare buon uso delle sue energie, senza affaticarsi quando non è il caso, in modo da essere fresco ed efficiente nel momento difficile; non deve fare i turni come gli altri, per risparmiarsi; però non deve essere neanche un personaggio silenzioso, isolato dal resto dell'equipaggio, perché l'umore a bordo dipende in buona parte da lui. Bisogna, aggiungiamo noi, che non diffonda allarme con le sue preoccupazioni, perché non serve a niente dire che si teme l'arrivo della tempesta prima che sia arrivata, o che si teme la rottura del timone prima che si sia rotto; a meno che il dirlo non spieghi un cambiamento di rotta, e la rinuncia a raggiungere la destinazione prefissa. Ma non bisogna neanche favorire il diffondersi di un senso di faciloneria, di una generale distrazione. Anche quella è da evitare. Scoraggiare gli eccessi... Impedirlo? Certo sarebbe stato bene. **Ma il capo non è onnipotente**".
(Piero Ottone- "Filosofia di un grande amore: la vela")

LEADERSHIP e GRUPPI di VOLONTARIATO

Osservando e vivendo da anni, come volontaria e come osservatore esterno, la realtà dei diversi gruppi di volontariato di Protezione Civile, mi sembra di poter a ragione dire che il livello organizzativo e le capacità di intervento siano oggi decisamente buone, con punte di vera eccellenza.

Ma, di contro, si assiste anche da più di qualche anno, a crescenti difficoltà di “gestione” di tali gruppi e a richieste sempre più pressanti -seppur inconse- di mantenere alte le motivazioni dello stare insieme per un fine ed un obiettivo comune, dichiarato e condiviso da tutti i membri. Oltre ciò, si aggiunga che l’opera di prevenzione –anche se ancora carente- ha fortunatamente ridotto il numero dei maxi eventi che fino agli anni ’80 avevano mobilitato il “cuore” di centinaia e centinaia di volontari e oggi le organizzazioni hanno raggiunto livelli tecnici e tecnologici di intervento assai elevati.

Cominciano ad apparire e a gravare sui risultati stessi degli interventi, le carenze “tecniche” di un elemento importantissimo e fondamentale che fino ad ora era stato “gestito” con il ‘buon senso’ e l’esperienza personale. Ciò che oggi si evidenzia come “carezza” è una reale e attuale conoscenza tecnica di “gestione del gruppo”.

Tale carezza, si evidenzia come “necessità di naturale rinnovamento” –anche se non precisamente definita- da parte di molti, soprattutto delle fasce più giovani del volontariato, come elemento capace di rivalizzare l’entusiasmo “perduto” dei “vecchi” e portare idee nuove.

I volontari, che da sempre hanno messo al primo posto i valori umani in relazione alle vittime, sembrano non sapere o non voler riconoscere che è necessario mettere al primo posto tali valori anche all’interno del gruppo dei soccorritori, nei confronti di ciascun volontario.

Prioritario sembra quindi essere il problema delle **RELAZIONI** fra i membri di un gruppo -perché possa oggi progredire e continuare ad esistere- e, importantissimo, tra i membri delle diverse Organizzazioni di volontariato, anche in considerazione del fatto che oramai com’è logico e naturale in molti casi, si parla di coordinamenti o collaborazioni intercomunali o provinciali.

Si sta via via evidenziando, oggi, la necessità di un modo nuovo e diverso di condurre e guidare i gruppi, tale per cui siano favorite non solo come già in passato le competenze di tutti, ma anche la creatività e l’individualità di ciascuno seppur dentro i precisi confini delle regole delle finalità degli obiettivi di quel gruppo e, della normativa che regola il mondo del volontariato.

Vi è, dunque, la necessità di **guidare** in modo attuale la partecipazione veramente attiva di tutti:

per la definizione degli obiettivi e dei processi di risoluzione dei problemi che mano a mano possono modificarsi con il tempo e l’esperienza; per la scelta dei percorsi da intraprendere e delle decisioni utili a mantenere vivo e vitale il gruppo; per la volontà di continuare a farlo crescere non solo e non tanto in vista dell’intervento in emergenza, ma anche e soprattutto per il tempo che la precede al fine di ridurre quanto più gli effetti limitando l’intervento stesso; per la necessità di dare a tutti una diversa possibilità di crescita personale in un confronto continuo ed aperto di posizioni anche diverse.

Fra gli obiettivi prioritari di un gruppo -oggi- deve esserci la “sopravvivenza” la vita e la crescita del gruppo stesso e, solo dopo di ciò e alla luce di questo nuovo e diverso “stare insieme”, saranno riconsiderate le capacità di intervento in emergenza.

Un gruppo così, al passo con i tempi e i processi di **innovazione gestionale**, necessita però di “guide” diverse da quelle di un tempo. Con questo non si intende “mandare in pensione” chi fino ad oggi ha dedicato tempo energie risorse emozioni ai gruppi, perché la memoria del vissuto è un importantissimo elemento di continuità e di crescita, ma si vuole sollecitare un “avvicinamento” nelle funzioni di guida.

Un gruppo che non ha il coraggio di affidare le funzioni di guida ai giovani, che non fa spazio al nuovo, che non si apre al confronto e –perché no- talvolta anche allo “scontro costruttivo” delle idee, che frena il cammino al ... domani, è un gruppo destinato a morire senza lasciare alcuna eredità positiva.

Oggi, i gruppi necessitano di esperti capaci nella “gestione delle risorse umane” in modo tecnico e specialistico. Oggi servono nuove figure di responsabili, in grado di modificare e attualizzare le modalità di conduzione dei gruppi, in grado di offrire a ciascun volontario il giusto spazio e la relativa autonomia gestionale per poter mettere in pratica, le molte idee che spesso -superficialmente e per timore del nuovo- vengono “cassate”.

Ricordo ancora con affetto “il comandante” del gruppo di volontariato di protezione civile di cui divenni membro tanti anni fa! Tale termine definiva e definisce tutt’ora una figura ben definita e precisa, con un ruolo ed una modalità di conduzione ben precise! Figura storica, ma decisamente superata, perché non più funzionale alle richieste e alle esigenze della realtà odierna.

Oggi, serve una **diversa figura di LEADER**, capace di uno stile di **LEADERSHIP “diffusa e condivisa”** che superando tutte le vecchie teorie, pur conservando alcuni fondamentali ed importanti tratti di quanto l’esperienza ha fin qui insegnato, metta tutti i membri del gruppo in condizione di “responsabilità” nello svolgimento delle funzioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi, al tenere vivo l’interesse comune e al mantenimento delle migliori condizioni di lavoro.

Studi e sperimentazioni attuali sostengono che “leader si diventa”! Quindi, chi meglio dei giovani -certo con una spiccata personalità e indubbie capacità competenze ed energie- può raccogliere questa sfida?

Chi meglio di loro può avviare tale processo di profondo rinnovamento che porti a questa leadership propriamente relazionale, la sola capace di sostenere la coesione e l’efficacia collettiva del gruppo?

Il leader di oggi deve: essere capace di garantire buone relazioni fra i membri e un buon clima di lavoro; facilitare i processi del team per il raggiungimento di due obiettivi fondamentali: il prodotto e il processo; rappresentare il gruppo nelle relazioni esterne;

risolvere i problemi del gruppo; aiutare il gruppo ad affrontare e risolvere i conflitti, fornendo sfide adeguate e compiti motivanti; allenare e prendersi cura dei singoli membri del gruppo, riconoscendo i bisogni individuali e del gruppo; condividere realmente il “potere” per dare valore alla fiducia, che sola crea fiducia crea autostima e ... produce grandi leader!

Ma, soprattutto, l'aspirante leader deve essere motivato a cambiare se stesso, abbandonando molti assunti che hanno guidato le sue azioni anche in un passato recente.

Perché la leadership, è un potente agente di cambiamento! Credo sia questa la sfida attuale, richiesta ai gruppi.

CHI ... OPERA in un GRUPPO di SOCCORSO

SIA ESSO un FUNZIONARIO un TECNICO o un VOLONTARIO ...

DEVE:

- “CONOSCERE”
- RISPETTARE E CONDIVIDERE LE REGOLE FISSATE
- ESSERE SEMPRE MOLTO CAUTO
- NON PRENDERE DECISIONI AFFRETTATE
- RISPETTARE ORDINI E CONSEGNE del diretto SUPERIORE
- NON GIUDICARE GLI ORDINI DELLE AUTORITA' in fase operativa
- ESSERE CONSAPEVOLE DELLE PROPRIE REALI POSSIBILITA'
- RICORDARE che fra le persone colpite potrebbero esserci dei PORTATORI di HANDICAP
- NON PRENDERE MAI INIZIATIVE PERSONALI

31

DOVREBBE

PREPARARSI NEL MIGLIORE DEI MODI AD INTERVENIRE

CON LA SPERANZA DI NON DOVERLO MAI FARE

E ...

LA CONVINZIONE DI ESSERE UTILE ANCHE IN “TEMPI DI PACE”

(utile, non indispensabile !!!)

Trovo estremamente interessanti le due tabelle riportate, emanate dal Dipartimento di Protezione Civile qualche anno fa e, credo purtroppo, sconosciute ai più!

Sono il **chiaro segnale** di quanto siano importanti e fondamentali anche altre conoscenze, fin qui assolutamente trascurate nella formazione dei volontari di protezione civile!

Ancor più oggi, dopo la pubblicazione della **direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 giugno 2006, recante "Criteri di massima sugli interventi psico-sociali da attuare nelle catastrofi"**.

Da: Dipartimento di Protezione Civile

LA STRUTTURA DELLA COMPETENZA EMOTIVA	
COMPETENZA PERSONALE	
<u>Determina il modo in cui controlliamo noi stessi</u>	
<u>Consapevolezza di sé</u>	<p style="text-align: center;">Comporta la conoscenza dei propri stati interiori-preferenze, le risorse e le intuizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Consapevolezza emotiva</u>: riconoscimento delle proprie emozioni e dei loro effetti • <u>Autovalutazione accurata</u>: conoscenza dei propri punti di forza e dei propri limiti • <u>Fiducia in se stessi</u>: sicurezza nel proprio lavoro e nelle proprie capacità
<u>Padronanza di sé</u>	<p style="text-align: center;">Comporta la capacità di dominare i propri stati interiori, i propri impulsi e le proprie risorse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Autocontrollo</u>: dominio delle emozioni e degli impulsi distruttivi • <u>Fidatezza</u>: mantenimento di standard di onestà e integrità • <u>Coscienziosità</u>: assunzione delle responsabilità per quanto attiene alla propria prestazione • <u>Adattabilità</u>: flessibilità nel gestire il cambiamento • <u>Innovazione</u>: capacità di sentirsi a proprio agio e di avere un atteggiamento aperto di fronte a idee, approcci e informazioni nuovi
<u>Motivazione</u>	<p style="text-align: center;">Comporta tendenze emotive che guidano o facilitano il raggiungimento di obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Spinta alla realizzazione</u>: impulso a migliorare o a soddisfare uno standard di eccellenza • <u>Impegno</u>: adeguamento agli obiettivi del gruppo o dell'organizzazione • <u>Iniziativa</u>: prontezza nel cogliere le occasioni • <u>Ottimismo</u>: costanza nel perseguire gli obiettivi nonostante ostacoli e insuccessi

Da: Dipartimento di Protezione Civile

<u>LA STRUTTURA DELLA COMPETENZA EMOTIVA</u> <u>COMPETENZA SOCIALE</u> <u>_Determina il modo in cui gestiamo le relazioni con gli altri_</u>	
<u>Empatia</u>	<p><i>Comporta la consapevolezza dei sentimenti, delle esigenze e degli interessi altrui:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Comprensione degli altri:</u> percezione dei sentimenti e delle prospettive altrui; interesse attivo per le preoccupazioni degli altri • <u>Assistenza:</u> anticipazione, riconoscimento e soddisfazione delle esigenze del cliente • <u>Promozione dello sviluppo altrui:</u> percezione delle esigenze di sviluppo degli altri e capacità di mettere in risalto e potenziare le loro abilità • <u>Sfruttamento della diversità:</u> saper coltivare le opportunità offerte da persone di diverso tipo • <u>Consapevolezza politica:</u> saper leggere e interpretare le correnti emotive e i rapporti di potere in un gruppo
<u>Abilità sociali</u>	<p><i>Comportano abilità nell'indurre risposte desiderabili negli altri:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Influenza:</u> impiego di tattiche di persuasione efficienti • <u>Comunicazione:</u> invio di messaggi chiari e convincenti • <u>Leadership:</u> capacità di ispirare e guidare gruppi di persone • <u>Catalisi del cambiamento:</u> capacità di iniziare o digerire il cambiamento • <u>Gestione del conflitto:</u> capacità di negoziare e risolvere situazioni di disaccordo • <u>Costruzione di legami:</u> capacità di favorire e alimentare relazioni utili • <u>Collaborazione e cooperazione:</u> capacità di lavorare con altri verso obiettivi comuni • <u>Lavoro in team:</u> capacità di creare una sinergia di gruppo nel perseguire obiettivi comuni

“VITTIME e ... SOCCORRITORI” è RELAZIONE D’AIUTO

Ogni soccorritore dovrebbe ricordare che fra lui e la vittima si instaura, ne sia consapevole o meno, una **relazione** molto particolare e solo la conoscenza e la gestione corretta sicura e precisa degli elementi che la connotano, lo mettono in grado di portare un aiuto realmente efficace e corretto (così come è fondamentale saper usare nel modo corretto, pena danni e problemi, una ... motosega o una motopompa!).

La relazione! L’aspetto relazionale che tanta parte ha sempre, quando anche solo due persone decidono di ... collaborare per un obiettivo comune!



PREMESSA: “L’ALTRO E’ UNA PERSONA”

✗ PRENDI TEMPO

la relazione ha bisogno di tempo.....va costruita

✗ DISTANZA DI “SICUREZZA”

*la giusta misura nella relazione è come un elastico che si tende:
se tiri troppo si rompe, se ti avvicini si annulla Il resto è tutto ciò che puoi vivere*

✗ GUARDATI INTORNO

allarga lo sguardo e scruta tutto ciò che si muove attorno a te e all’altro

✗ GUARDA OLTRE

*per il bene dell’altro, per uscire dall’emergenza ...
.... in una prospettiva lungimirante fatta di piccoli e grandi obiettivi*

✗ OCCHIO ALL’ONNIPOTENZA

fai bene quello che sai fare erispetta le competenze altrui

✗ PIEDI A TERRA

la relazione di aiuto è fatta di piccoli gesti quotidiani

✗ NON DIMENTICARTI TE STESSO

*ricordati che anche tu sei una persona:
prenditi cura di te, ascoltati, rispettati, prenditi il tuo tempo e il tuo spazio*

✗ ASCOLTARE PIUTTOSTO CHE PARLARE

*non solo ascolta le parole,
ascolta il senso, lo sguardo, il sorriso, il silenzio, il corpo dell’altro..
...e dopo aver ascoltato rispondi*