

Marta Viappiani

PSICOLOGIA DELL'EMERGENZA.
UNO SGUARDO D'INSIEME

Collana "Praxis"

03

Marta Viappiani, *Psicologia dell'emergenza. Uno sguardo d'insieme*
Copyright © 2016 Tangram Edizioni Scientifiche
Gruppo Editoriale Tangram Srl
Via Verdi, 9/ A – 38122 Trento
www.edizioni-tangram.it
info@edizioni-tangram.it

“Praxis” – Collana di informazione e cultura per le professioni – NIC 03

Prima edizione: ottobre 2016, *Printed in EU*

ISBN 978-88-6458-155-2

In copertina: App “SOS Pronta Emergenza”

Realizzazione App “SOS Pronta Emergenza” Angelo Upali e Francesco Sgobbio

Editing Alessandra Chirimischi

SOMMARIO

INTRODUZIONE	9
LA TORRE PILOTI DEL PORTO DI GENOVA	13
CAPITOLO 1 – UNO SGUARDO D’INSIEME	17
1.1 – Come opera la PdE?	18
1.2 – A chi si rivolge	22
1.3 – Le origini storiche	23
1.4 – Di cosa si occupa	26
1.5 – I campi di applicazione	30
1.6 – Le carte in... regole	40
1.7 – Gli strumenti a disposizione	42
CAPITOLO 2 – L’OPERATIVITÀ	45
2.1 – Nuovo Intergruppo Parma	46
2.2 – I percorsi formativi	49
2.3 – Criticità dei percorsi formativi	51
2.4 – L’utilità della formazione	52
2.5 – Gruppi cinofili in protezione civile	56
CAPITOLO 3 – LA PROTEZIONE CIVILE	61
3.1 – Prevenzione: i corsi	61
3.2 – Prevenzione: le esercitazioni	65
CAPITOLO 4 – LE FORZE DELL’ORDINE	91
4.1 – Gestione di eventi ad elevato impatto emotivo	92
4.2 – Le fasi del progetto	94
4.3 – Conclusioni	98
CAPITOLO 5 – SICUREZZA PERSONALE	105
5.1 – Professione pericolo?	107

5.2 – Capire il rischio	109
5.3 – Prevenire il pericolo	112
5.4 – L'autodifesa	117
5.5 – La strategia passiva	118
5.6 – Sapersi difendere	119
CAPITOLO 6 – CODICE ROSA	131
6.1 – Violenza e violenze	132
6.2 – Una piaga culturale	134
6.3 – Anatomia di una vittima	135
6.4 – Effetti... collaterali	137
6.5 – Definire la violenza	139
6.6 – I numeri della violenza	141
6.7 – Cosa fare?	143
CAPITOLO 7 – LE SQUADRE DI SOCCORSO AZIENDALE	149
7.1 – Novità, non solo legislative	150
7.2 Fronteggiare le emergenze: acquisizione e mantenimento delle conoscenze, competenze e abilità	151
7.3 – La collaborazione, cuore del successo	154
RASSEGNA STAMPA	161
APPENDICE – L'ULTIMO TERREMOTO	177
SOS PRONTA EMERGENZA	185
BIBLIOGRAFIA	187
RINGRAZIAMENTI	193

PSICOLOGIA DELL'EMERGENZA.
UNO SGUARDO D'INSIEME

INTRODUZIONE

Erette dall'uomo sin da perdita memoria, le torri rappresentano il suo desiderio di elevarsi verso un qualcosa di migliore, verso quell'infinito Universo di cui è parte, insieme a tutte le sue emozioni.

Le torri parlano della storia dell'uomo, la raccontano mostrandola per come lui l'ha vissuta e, insieme al crescere dell'uomo, anche loro mutano nelle forme e si arricchiscono nelle funzioni loro riservate, pur mantenendo sempre una forte valenza strategica di "guardiane della sicurezza." Era una torre quella che a Babilonia gli uomini tentarono di erigere per protendersi verso la salvezza divina, ed erano torri gli avamposti di avvistamento eretti a difesa di un territorio in cui trovavano rifugio le sentinelle incaricate di allertare i soldati, facendoli trovare pronti a ricacciare il nemico. Ancora, erano torri i punti di osservazione posti a difesa di dimore e città, e col tempo – nel Medioevo per l'esattezza – presero la forma di torre le abitazioni di tanti mercanti. E poi avanti, nel tempo, fino alle più moderne strutture di pura creatività architettonica, ma sempre forti, silenti, generose nella loro maestosa figura di guardiane, esprimono il bisogno di certezze, di assicurazione che l'umanità cerca.

Ecco il motivo per cui ho scelto di aprire il mio libro con questa breve dissertazione sulle torri: evocando l'idea dei guerrieri posti a controllo dell'incolumità di tante persone, le ho ritenute tema sufficientemente adeguato ad avviare l'attenzione sul bisogno umano che tratteremo in queste pagine, la ricerca innata di tranquillità, di certezze e di benessere, che contraddistingue l'indole di ogni specie animale.

Ma c'è anche un altro motivo che ha indotto i miei pensieri verso la torre: sono state fin troppo protagoniste della dissoluzione di un mondo

costruito sulle certezze che garantiscono serenità e benessere. Un mondo che, quando si sbriciola, lascia l'essere umano spiazzato e bisognoso di ricostruire la propria identità: e la psicologia dell'emergenza fa questo, ricostruisce il "dopo." Ma, come vedremo, è suo compito intervenire anche sul "prima", affinché si possano contenere i danni del "dopo", in qualunque modo questi siano provocati.

Perciò, come la mitologica fenice rinacque dalle proprie ceneri, allo stesso modo diamo un'indicativa data di nascita alla psicologia dell'emergenza con l'attacco alle Torri Gemelle dell'11 settembre 2001, senza però tralasciare il fatto che, in realtà, la psicologia dell'emergenza già era delineata.

L'idea di scrivere il manuale che state leggendo è nata dall'amore che ho per questa disciplina, così nuova e ancor poco conosciuta, ed è un'idea che si è costantemente nutrita del grande entusiasmo che provo per la gente, alla quale porto in dote conoscenze ed esperienze da me vissute ed elaborate in tanti anni di professione. Nel libro leggerete, infatti, i più svariati trascorsi di emergenze che mi sono trovata a dover gestire nei più disparati campi d'azione, allo scopo di offrire a coloro che operano nel settore spunti e strumenti funzionanti, utilizzabili nell'immediato, convinta come sono che il "vissuto" rappresenti un importantissimo valore aggiunto, perché già sperimentato e quindi valida base di partenza, plasmabile su misura delle esigenze. Il libro è quindi da leggere non come manuale statico, bensì come uno strumento pensato per essere arricchito con nuove esperienze, le vostre.

Penso che potrà essere letto con curiosità anche da coloro che, pur sapendo poco o nulla di psicologia dell'emergenza, vorranno però conoscerla di più, prendendo spunto per rileggere con occhi più attenti la loro quotidianità.

Detta in altre parole, ritengo che in un momento sociale complesso come quello in cui stiamo vivendo, è fondamentale che impariamo a rendere fluidi e dinamici gli stili di vita e i comportamenti, per poter leggere e dare risposte a necessità e bisogni – individuali e sociali – conseguenti alla crisi dei mutamenti socio-culturali, degli eventi catastrofici e dei fenomeni di larga scala con cui quotidianamente dobbiamo convi-

LA TORRE PILOTI DEL PORTO DI GENOVA

Una prestigiosa “terrazza” vista mare, 56 metri di cemento e vetro elevati non soltanto per coordinare i movimenti nel grande e trafficato mare del porto di Genova, ma anche per scrutare oltre, garantendo la navigazione in sicurezza a tutti i mezzi che solcavano le acque circostanti, per circa per circa 50 miglia nautiche verso il largo e tutta l’ampiezza dell’arco ligure. Su una superficie utile di 165 metri quadrati, era organizzato il lavoro degli uomini della Capitaneria di Porto genovese: il piano più alto (il sesto), sotto il terrazzo tutto della Guardia costiera, erano collocati il controllo del traffico mercantile (VTS) e il Centro di soccorso marittimo del Mar Ligure (1°MRSC). Al piano sottostante (il quinto), si trovavano i servizi tecnico-nautici del porto di Genova, ed era suddiviso fra piloti e coordinamento rimorchiatori. La Guardia costiera disponeva anche del 1° piano dove erano collocati gli uffici, le “cabine” del personale turnista, la sala riunioni, gli archivi, la saletta relax ecc.che ne facevano un vero e proprio gioiello che tutto il Mediterraneo ci invidiava: un gioiello che rappresentava molto più di un semplice, seppur sofisticato, punto operativo.

La torre piloti del porto di Genova è stata molto di più: rappresentava un’epoca e, ancor di più, l’unità di intenzioni, l’entusiasmo degli uomini che avevano contribuito a costruirla. Il suo potenziale innovativo era percepito con così tanta intensità che gli uomini della Capitaneria, non appena liberi dal servizio, rendevano il loro tempo disponibile per lavorare al progetto. Piccole cose, come dipingere uno scaffale, o sistemare qualche presa elettrica, cose che non richiedessero l’intervento di tecnici specializzati, ma che permettevano loro di potersi sentire parte di questa grandiosa avventura.

Per questo il crollo della torre piloti ha rappresentato molto più che la perdita di un edificio di lavoro, perché insieme al cemento e al vetro era costruita con l'entusiasmo di chi aveva creduto nelle sue potenzialità; fra questi anche alcuni ragazzi che poi, insieme alla torre, se ne sono andati, spazzati via da un tragico incidente.

Testimone della realtà legata alla torre piloti è il contrammiraglio (CP) Lucio Borniotto, allora comandante operativo della zona marittima ligure, che ha accettato di raccontare i suoi ricordi.

Ringraziamo con profonda gratitudine l'ammiraglio Borniotto, la cui testimonianza è come una luce preziosa che ci aiuta a comprendere cosa possa scaturire nell'animo umano quando crolla un pezzo del proprio mondo, proprio come accadde a lui – e molti altri insieme a lui – in quel fatidico 8 maggio del 2013.

LA TESTIMONIANZA

Il porto di Genova è uno degli scali commerciali a più intenso traffico: è per questo motivo che fu pensata la nuova torre di controllo?

Non solo per questo, ma anche perché il DPR 28 settembre 1994, n. 662 riferito alla "Ratifica della convenzione internazionale del soccorso marittimo", disponeva la realizzazione di un centro di soccorso nazionale MRCC a Roma (Maritime Rescue Coordination Center) e di 13 sottocentri regionali di cui Genova era il 1° MRSC (Maritime Rescue Sub Center). Ciò avrebbe poi consentito alla nostra nazione, non solo di adeguarsi a leggi cogenti internazionali, ma di primeggiare, come organizzazione, nell'area mediterranea. Negli anni successivi venne poi realizzato anche il VTS (Vessel Traffic Service), locale e di area, per il controllo del traffico mercantile del Mar Ligure e dei principali porti.

Quali erano i principali punti di forza, sotto un profilo operativo, della struttura?

I punti di forza della struttura erano le tecnologie avanzate messe a dimora, quali: sistemi di comunicazione che consentivano di dialogare con

CAPITOLO 2 – L’OPERATIVITÀ

*“Niente fissa qualcosa più intensamente
nella memoria
del desiderio di dimenticarla”*

(Michel De Montaigne)

Nella prima parte del libro abbiamo considerato il quadro generale, teorico, su cosa sia la psicologia dell’emergenza: si è trattato di considerazioni doverose, per definire e comprendere meglio la materia.

Adesso è arrivato il momento di “scendere in campo” e capire come la teoria vada trasformata in attività pratica, che garantisca risultati efficaci portando benefici ai suoi destinatari che, come abbiamo già visto, sono praticamente tutti:

- il personale delle forze dell’ordine, sia quando si trova impegnato nelle sue attività abituali, sia quando diventa parte di quel corpo/sistema più articolato che è la Protezione civile;
- la società civile nelle sue molteplici sfaccettature, quindi uomini e donne nella loro quotidianità di cittadini, impegnati per salvaguardare il loro benessere.

Essendo la PdE una disciplina relativamente nuova, e volendo fornire degli esempi pratici per meglio far comprendere i suoi campi di applicazione, di seguito affronteremo alcune esperienze in cui mi sono trovata impegnata in prima persona (corsi di formazione, interventi di protezione civile – sia con esercitazioni coinvolgenti vari corpi, sia in circostanze di emergenza reale – attività di *debriefing*¹², partecipazione a giornate

¹² È uno dei principali interventi adottati, dal quale i partecipanti dichiarano di ottenere un significativo beneficio. Tale tecnica (Mitchell, 1983), viene utilizzata per soccorritori che,

dedicate a promuovere la conoscenza della materia, dei supporti psicosociali in emergenza, organizzazione di seminari per i volontari ecc.), ma non avendo ancora potuto sperimentare in prima persona tutte le realtà in cui la PdE può essere utilizzata, mi limiterò a fornire il mio punto di vista su fatti anche lontani – nel tempo e nello spazio – ma a mio giudizio rilevanti per completare le argomentazioni che tratto sulla materia.

Come ho già scritto nell'introduzione, spiegando cosa sia la psicologia dell'emergenza, ribadisco la mia convinzione che le tematiche che propone possano essere davvero utili alle figure che agiscono in emergenza: i percorsi che vedremo ripropongono tutte le riflessioni e gli studi svolti, dando particolare attenzione ai rischi cui i soccorritori sono sottoposti, e di cui spesso non si ha la giusta consapevolezza.

La parte principale di questi progetti riguarda i metodi e i trattamenti specifici da utilizzare nelle eventuali situazioni traumatiche che accompagnano e (*con*)seguono gli interventi; in altre parole, ci si sofferma sul come agire prima e dopo l'evento traumatico.

2.1 – Nuovo Intergruppo Parma

Come psicologa, da un decennio mi occupo di Protezione civile e Croce Rossa, e sono fra i soci del Nuovo Intergruppo Parma (NIP)¹³ dove sono la responsabile delle figure professionali che compongono l'EPE parmense: nata nel 2012 in seno al NIP – e operativa grazie anche alla collaborazione dell'attuale presidente NIP Aldo Maestri – nella equipe sono impegnati volontari che provengono da vari ambiti specifici (psico-

esposti a un evento calamitoso, devono affrontare in maniera protetta l'accaduto. Occorre organizzarlo nelle 24-72 ore dopo l'evento, richiede l'intervento di un conduttore (o peer supporter), ed è composto da più fasi (fatti, pensieri, emozioni, sintomi, insegnamento, rito e conclusioni). Rientra in un programma di sostegno programmato per il soccorritore, che potrebbe affiancarsi al sostegno personalizzato là dove ci fosse necessità (da Zuliani A., *Manuale di psicologia dell'emergenza*, Santarcangelo di Romagna, Maggioli, 2007).

¹³ Per un'accurata documentazione sulle attività del Nuovo Intergruppo Parma, rimandiamo al filmato realizzato da Raffaele Di Lorenzo https://m.youtube.com/watch?v=Sng4Ehfw6_A

logi, assistenti sociali, infermieri, medici, educatori e sociologi), componendo un gruppo tanto eterogeneo quanto qualificato, che potrebbe da solo intervenire, in maniera completa e autonoma, in una situazione di emergenza (come le esperienze che vi racconteremo dimostrano). EPE ha iniziato a lavorare nei contesti di mini e maxi emergenze, o in situazioni in cui è necessario un supporto psicosociale: come già specificato più volte – ma perché è importante ricordarlo! – finalità prioritaria di questo tipo di intervento è di fornire, alle vittime come ai soccorritori, gli strumenti utili a contenere le conseguenze emotive che l'esposizione a un'esperienza traumatica potrebbe lasciare in loro, avendo come conseguenza potenziale anche la cronicizzazione di stati d'ansia e manifestazioni di PTSD.

Ecco che gli interventi di prevenzione diventano una strategia vincente, perché progettati allo scopo di fortificare le persone: rappresenta una sorta di “vaccino”, in cui per dare informazione e formazione alla percezione e previsione di rischio si utilizzano tecniche legate al contenimento e gestione dello stress, tenendo in particolare conto il ruolo che hanno sia i fattori cognitivi sia quelli emotivi nell'azione/emergenza, nel determinare, da una parte, ciò che è stressante dall'altra e quale sia la natura del *coping*¹⁴ per ciascun individuo.

Oltre a queste informazioni, non dimentichiamo che un'emergenza – dal punto di vista emotivo – non termina nel momento in cui si torna alla normalità: anzi! Se la popolazione civile può, in linea di massima, utilizzare i servizi offerti nelle unità sanitarie di base, i soccorritori sono spesso lasciati a se stessi. Ecco che in questo caso, è irrinunciabile il nostro intervento.

Per esempio, durante i corsi tenuti gli psicologi NIP a Parma, ci siamo spesso dovuti confrontare con gruppi di persone che da anni svolgevano il ruolo di soccorritore, e dichiaravano di non aver avuto mai problemi,

¹⁴ Il *coping*, o fronteggiamento, rappresenta la consapevolezza individuale della persona di avere a disposizione un insieme di strategie cognitive, mentali e comportamentali da mettere in atto per far fronte a una situazione di stress/pericolo. In altre parole, si riferisce a ciò che un individuo fa – effettivamente – per affrontare una situazione difficile, fastidiosa o dolorosa.



magnitudo 5,4, alle 13,00 di 4,9, seguita immediatamente da un'altra di magnitudo 5,2. Il 31 maggio toccò ai comuni di Rolo e Novi, sempre nel modenese, oltre alle zone di Reggio e dell'oltre Po a Mantova, e San Possidonio, località a pochi chilometri da Mirandola, alle 21,04 con magnitudo 4,2. Sempre con epicentro a Novi fu registrata una scossa di 5,1 di magnitudo, alle ore 21,20 del 3 giugno. Si è trattato di una vera e propria mitragliata, senza sosta perché fra questi "picchi" di scosse se ne verificarono moltissime altre, di intensità inferiore ma sempre importanti e che misero a dura prova la popolazione e fecero contare ben 27 vittime in totale.

È in questo contesto di morte e distruzione che la colonna mobile della Protezione civile di Parma – NIP ed EPE compresi – si mise subito in movimento per arrivare nelle zone disastrose nel più breve tempo possibile, e con tutto quanto potesse essere necessario a soccorrere i terremotati e i soccorritori già operativi: destinazione Camposanto, piccolo Comune del modenese, dove subito abbiamo messo in pratica quanto predisposto preventivamente, iniziando ciascuno ad accudire ai propri compiti, quindi allestire il campo, la mensa, i servizi igienici e via dicendo, oppure trovarsi con i rappresentanti delle altre figure coinvolte nel soccorso, per fare un primo punto della situazione, e muoversi successivamente nel modo più possibile efficace.

I rappresentanti delle Istituzioni locali sono stati presenti, disponibili e attivi dall'inizio del sisma e fino a fine dell'emergenza dichiarata il 30 agosto 2012.

A coordinare tutte le operazioni di soccorso era la Protezione civile Regione Emilia Romagna, che alle associazioni di Parma affidò l'allestimento della tendopoli a Camposanto, una struttura che doveva accogliere 450 persone le cui case erano state dichiarate inagibili. Molti furono accolti nella tendopoli, altri preferirono montare le proprie tende da campeggio nel giardino di casa, o comunque in aree il più possibile vicine alle loro abitazioni, non solo per motivi affettivi ma anche allo scopo di scoraggiare l'opera di eventuali sciacalli. In molti, comunque, accettarono di trasferirsi alla tendopoli, allestita nel giro di un giorno di intenso e duro lavoro e composta da grandi tende da otto posti letto e da

un camper della Protezione civile in cui aveva sede la segreteria di emergenza, con il compito di controllare il flusso delle persone, per motivi di sicurezza.

Fin dall'inizio dei soccorsi, due psicologi EPE visitavano le tende per conoscere le persone alloggiate, allo scopo di avere un quadro complessivo del popolo della tendopoli: per questo si avvalevano della scheda di *triage*, diversificata per adulti e per ragazzi. Come era possibile immaginare, emersero i problemi più svariati:

- preoccupazioni per la propria casa e per il lavoro;
- mancanza di farmaci;
- timore per la serenità dei figli;
- disagio per la coabitazione forzata in piccoli spazi;
- difficoltà nella gestione di anziani e bimbi;
- paura per il futuro;
- pensiero per i loro animali, abbandonati senza sapere se fossero ancora vivi o morti;
- difficoltà legate all'alimentazione.

Le persone che via via entravano nella tendopoli, manifestavano le loro necessità, che nascondevano una richiesta di ritorno di una “normalità” persa in questo tremendo frangente:

- la mia casa quando sarà agibile?
- devo andare a prendere da sotto l'armadio il libretto della mia pensione
- ho bisogno di vedere se sono vivi i miei gattini.

L'obiettivo era quello di recuperare una sorta di equilibrio che li aiutasse a non cadere in stati depressivi o a farsi prendere la mano dai pensieri peggiori, che ciascuno manifestava a modo proprio: c'era chi non riusciva a prender sonno, chi non dormiva per niente, chi fumava troppo o approfittava troppo spesso di alcolici e così via.

Il sisma aveva messo a dura prova ogni certezza e sicurezza di ognuno di loro, aveva “tolto la terra sotto i piedi” minando profondamente le certezze costruite in una vita.

nel vedere genitori e nonni angosciati, oltre alla delusione, così simile al dolore, per non avere più la loro casa, la loro scuola, i loro giochi, la loro quotidianità. Ma siamo molto soddisfatti dei risultati: ecco alcuni fra gli esempi più significativi.

LE TESTIMONIANZE

La bimba e Kuma

Una parte del progetto prevedeva il supporto anche del gruppo cino-filo della Protezione civile di Parma e di Rimini: sono molti gli studi ad aver messo in luce un nuovo rapporto uomo-animale, definito “terapia dolce” in virtù degli effetti benefici che si verificano sotto il profilo psico-emozionale e (di conseguenza aggiungo!) fisico, nelle persone alle quali viene proposta. Al campo sono stati ospitati due cani lupo, un labrador e un meticcio, entrati immediatamente in relazione con i bambini, favorendo soprattutto quelli fra loro più schivi verso gli adulti: l’approccio con l’animale – privo com’è di linguaggio verbale – si rivela notevolmente più semplice e agevola quindi coloro che, per i più svariati motivi, tendono a rifuggire dal contatto con gli altri. I bambini si sono presi cura dei cani, lasciando in questo modo – seppure inconsapevolmente – che noi ci prendessimo cura di loro: li hanno coccolati, spazzolati, portati in giro col guinzaglio e hanno dato loro da mangiare per una settimana intera.

Ritengo particolarmente significativa l’esperienza di una bambina di sette anni che, dal giorno del terremoto, rifiutava categoricamente il cibo. Ripeteva che voleva tornare nella sua casa, con i suoi giochi e in compagnia dei suoi amici; non capiva perché doveva stare nel campo. La famiglia, preoccupata per questo “sciopero della fame”, si era rivolta a noi perché l’aiutassimo. L’intervento delle squadre cinofile, e in particolare la vicinanza del cane, è stata basilare per avviare il processo di “uscita dal tunnel”: abbiamo incaricato la bambina, che da subito si era legata al labrador Kuma, di dargli da mangiare. Pian piano, giorno dopo giorno, ha avuto il desiderio di toccare Kuma, spazzolarla, parlarle

nell'orecchio, portarla al guinzaglio per il campo, sempre sotto l'occhio vigile del coadiutore. Poi all'improvviso, dopo circa 4 giorni, guardando i bellissimi cani che mangiavano crocchette dalle loro ciotole colorate, ha chiesto un piatto di pasta, per fare compagnia ai suoi nuovi amici: così è iniziato il recupero! Ogni volta che mangiavano i cani, chiedeva il cibo anche lei, che insieme a loro mangiava con appetito. Un gran bel successo!



CAPITOLO 4 – LE FORZE DELL’ORDINE

*“La misura dell’intelligenza
è data dalla capacità di cambiare
quando è necessario!”*

(Albert Einstein)

Visto dall’esterno, il lavoro di uomini e donne in uniforme appare di pura e semplice routine – magari anche un po’ noioso! – e la loro giornata sembra trascorrere più o meno serenamente. Talvolta arriviamo addirittura a percepirla come nemici dai quali guardarsi: caspita, ci rovinano il sabato sera con l’etilometro, magari ci tolgono pure la patente perché abbiamo bevuto un bicchiere di troppo. A qualcuno è mai venuto in mente di esser loro grati perché, forse, in questo modo salvano qualche vita?

La domanda – ovviamente retorica! – serve solo a metterci nella condizione di vedere l’altra faccia della medaglia, così riflettere con più responsabilità sul fatto che le forze dell’ordine sono con noi per garantire la nostra sicurezza. Cosa che, spesso, pagano a caro prezzo, perché le loro attività abituali li mettono di fronte a situazioni anche drammatiche: gestire un incidente, un incendio, rapportarsi con le vittime (talvolta molto giovani) e i loro familiari è veramente impegnativo.

Senza naturalmente voler togliere alcun merito a corpi diversi dalla Polizia stradale, è di questa che tratteremo adesso, visto che è con loro che ho realizzato il progetto che sto per esporvi. Il fatto importante ai fini del libro è che, comunque, confrontando i risultati da me rilevati con quelli di colleghi che hanno interagito con altre realtà, le conclusioni cui siamo arrivati fra loro non si discostano, dimostrando caratteri di omo-

geneità per ciò che a noi interessa: il vissuto di questi uomini e donne in divisa, le loro reazioni allo stress, l'individuazione degli strumenti utili a sostenerli.

4.1 – Gestione di eventi ad elevato impatto emotivo

Quello a cui mi riferisco è il progetto pilota “Gestione di eventi a elevato impatto emotivo”, realizzato in alcune città dell'Emilia-Romagna in collaborazione con il dipartimento della Polizia stradale: obiettivo del nostro intervento era di fare acquisire le nozioni base sulla PdE, in particolare quelle riguardanti i rischi cui vanno incontro i soccorritori nelle situazioni di emergenza.

Il percorso formativo – che ha coinvolto più di 400 agenti – si è articolato intorno ad attività che avessero come focus principale l'individuazione e la gestione delle situazioni di “stress”, derivanti dalla realtà professionale in cui quotidianamente operano gli agenti e che, come ben sappiamo, li porta spesso in situazioni di pericolo, di tensione e di rischio continuo. Anche i semplici controlli ne sono un esempio, visto che non è dato sapere chi si trova a bordo di un'auto: potrebbero esserci persone violente, magari anche provviste di armi da usare senza farsi troppi scrupoli.

Gli agenti sono anche attivi nelle emergenze gravi, come gli incidenti autostradali per dirne una, in conseguenza dei quali restano coinvolti – chi più, chi meno – dalla situazione delle vittime.

Ricordiamo poi i numerosi interventi in caso di violenze domestiche, quando il loro ruolo molte volte è determinante affinché sia salvaguardata l'incolumità delle persone coinvolte.

Abbiamo portato solo alcuni esempi delle tante tipologie di intervento che trovano attivi gli agenti della Polizia stradale (e che, non dimentichiamo mai, sono gli stessi – o comunque simili – in cui possono essere operativi anche Carabinieri, o Vigili del fuoco, o Guardia di finanza, o qualunque altro corpo, sebbene con diversi gradi di intensità nell'esposizione al trauma).

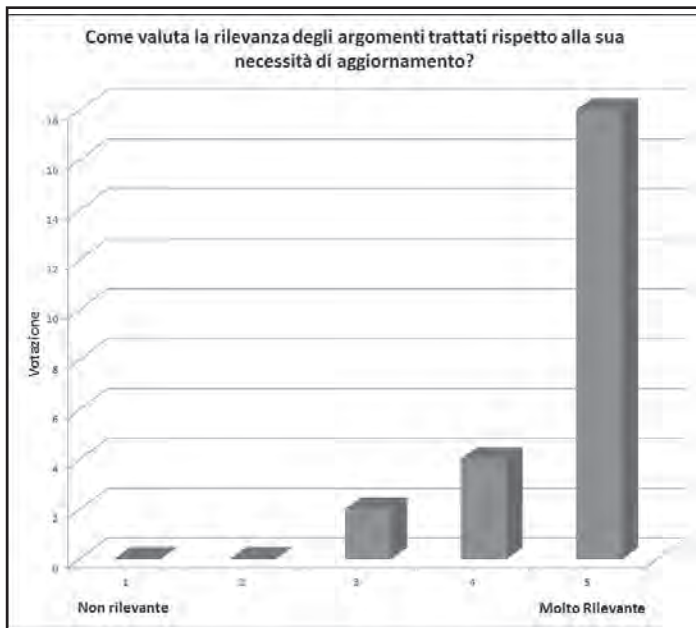


Grafico 1

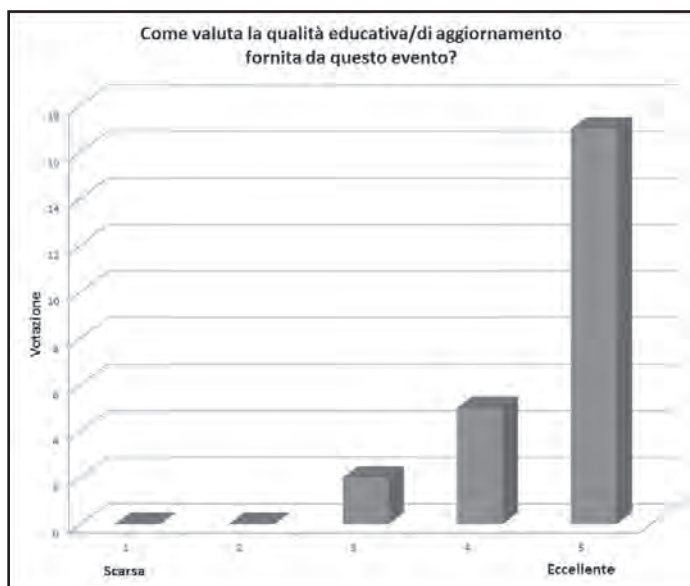


Grafico 2

SOS PRONTA EMERGENZA

I contenuti del libro spiegano quanto mi stia a cuore la prevenzione, per me vero e proprio cuore del benessere di ogni individuo.

Ma, ancor di più, considero un doveroso riguardo riservare a bambini e anziani (come del resto ad alcune persone diversamente abili) maggiore più attenzione, essendo loro – seppure per motivi diversi – le persone più vulnerabili nella società: gli uni perché ancora boccioli che devono aprirsi alla vita, gli altri perché ormai fisicamente limitati dal passare del tempo oppure per impedimenti motori, hanno tutti bisogno di “canali privilegiati” che assicurino di non essere trascurati, per alcun motivo, né per se stessi, né per intervenire in aiuto di altri, ove occorra.

Ecco allora che ho pensato a realizzare una applicazione in grado di essere attivata con estrema facilità sia da chi – come i bambini piccoli – non legge e non riconosce i numeri, sia da chi – come gli anziani o alcuni diversamente abili – non abbia troppa dimestichezza manuale.

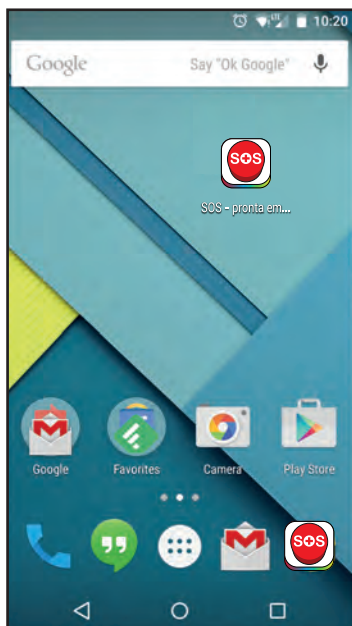
L'applicazione “SOS Pronta Emergenza” è facilmente fruibile proprio dalle fasce di utenza più deboli, ed è così strutturata:

- 4 categorie per poter contattare in un istante l'ente o l'associazione di cui si necessita: 1) Ambiente, 2) Animali, 3) Soccorso, 4) SOS;
- ICE numero di contatto in caso di emergenza personale: una volta inserito il proprio ICE, premendo sul tasto “Invia SOS al tuo ICE” verrà immediatamente avviata la procedura di invio del testo digitato al numero di telefono indicato nell'App;
- nuove funzioni in arrivo tramite aggiornamento automatico.

L'applicazione è scaricabile gratuitamente da Smartphone: cercate “SOS Pronta Emergenza” sullo store del telefono, oppure collegatevi dal mio sito www.martaviappiani.it/app-ICE.



Le immagini rendono più chiaro quanto sia semplice utilizzarla: a seconda della necessità, il semplice fatto di premere uno dei tasti corrispondenti alla categoria attiverà il telefono predisposto nella App.



BIBLIOGRAFIA

- AA.VV. (2014), “L'EPE di Parma spegne due candeline”, in *112 Emergencies*, aprile 2014.
- AA.VV., “Prepararsi alle emergenze in tempo di pace”, in *112 Emergencies*, gennaio-febbraio 2016.
- AA.VV., *La carta dei valori del volontariato*, (<http://www.volontariato.org/interventi/cartavalori.htm>), 2001.
- AMATO A., CERASE A., GALADINI F., *Terremoti, comunicazione, diritto*, Milano, Franco Angeli, 2015.
- American Psychiatric Association, *Manuale diagnostico e statistico dei disturbi mentali*, Milano, Raffaello Cortina Editore, 2014, (“DSM-5”, 5).
- AXIA V., *Emergenza e psicologia: mente umana, pericolo e sopravvivenza*, Bologna, Il Mulino, 2006.
- BARTOLI M., *Dopo di te lei*, Livorno, Erasmo, 2013.
- BESEMER C., *Gestione dei conflitti e mediazione*, Torino, EGA-Edizioni Gruppo Abele, 1999.
- BOLDORINI A. L., GIANNANTONIO M., *Autostima, assertività e atteggiamento positivo*, Salerno, Ecomind, 2002.
- BONOMI C., BORGOGNO F., *La catastrofe e i suoi simboli*, Torino, UTET Libreria, 2001.
- BRUNORI P., CANDOLO G., DONÀ DALLE ROSE M., RISOLDI M. C., *Un modello di lavoro psicologico e psicoanalitico durante e dopo la guerra in Bosnia. Storia di un'esperienza*, <http://www.psychomedia.it/pm/grpind/social/bosnia.htm>.
- CANEVARO A. e altri, *Bambini che sopravvivono alla guerra*, Trento, Erickson, 2001.
- CANEVARO A., BERLINI M. G., CAMASTA A. M., *Pedagogia: cooperativa in zone di guerra*, Trento, Erickson, 1998.

- CARRA L., *I media e la comunicazione del rischio*, in P. Bevitori *La comunicazione dei rischi ambientali e per la salute*, Milano, Franco Angeli, 2004.
- CARVER C. S., SCHEIER M. F., *Autoregolazione del comportamento*, Trento, Erikson, 2004.
- CASSIDY T., *Stress e salute*, Bologna, Il Mulino, 2002.
- CASTELLI C., SBATELLA F., *Psicologia dei disastri*, Milano, Carocci, 2003.
- CESAREO V., *Società multietniche e multiculturalismi*, Milano, Vita e Pensiero, 2002.
- COIN R., *Psicologia sociale e intercultura*, Milano, Cortina, 2001.
- COPPO P., *Guaritori di follia*, Torino, Bollati Boringhieri, 1994.
- COTRONEO M. *Burnout e stress negli operatori di Polizia*, <http://www.opsonline.it/c-psicologia-566-.html>.
- COTUGNO A., MONTICELLI F., “Trauma e psicopatologia. Il trattamento nella prospettiva cognitivo-evoluzionistica”, in *Psicoterapia*, vol. 16/17, 1999.
- CUSANO M., GIANNANTONIO M., “Fondamenti di psicologia dell'emergenza”, in GIANNANTONIO M. *Psicotraumatologia e psicologia dell'emergenza*, Salerno, Ecomind, 2003.
- CUSANO M., GIANNANTONIO M., *Lo stress post traumatico nel personale di soccorso*, IV Forum Internazionale Evidence based Nursing, Milano, 2003.
- CUZZOLARO M., FRIGHI L., *Reazioni umane alle catastrofi*, Roma, Cangemi, 1998.
- DE PELLEGRINI V., “Diamo voce al silenzio di chi resta: il *debriefing* delle vittime di un trauma”, in *Psicologia e psicologi*, vol. 2, n. 2, Trento, Erickson, Trento, 2002.
- DE VINCENTIIS M., *La perfetta comunicazione d'emergenza*, Milano, Lupetti, 2001.
- DE VINCENTIIS M., *La perfetta comunicazione d'emergenza*, Milano, Lupetti, 2002.
- DE ZULUETA F., *Dal dolore alla violenza*, Milano, Raffaello Cortina, 1999.