

LE EMOZIONI DEI SOCCORRITORI

Maria Teresa Fenoglio

Psicologi per i Popoli-Torino

Inverigo, 15 settembre 2012

LO SCENARIO DEL SOCCORSO

- Lo scenario del soccorso si contraddistingue per la presenza di tre dimensioni fondamentali, con forti implicazioni psicologiche, denominate dagli psicologi dell'emergenza:

**Complessità, Sovraesposizione,
Proiezione**

COMPLESSITA'

- **La complessità** si riferisce all'intreccio inestricabile di fattori che si presentano sulla scena dell'emergenza, in particolare quelli primari (salute, pericoli ancora in atto, ecc.), organizzativi (catena di comando, decisionalità, urgenza, ecc.) e cognitivo/ emotivi (interpretazione personale dei fatti; valori e cultura con cui si guarda ai fatti, ecc.)

SOVRAESPOSIZIONE

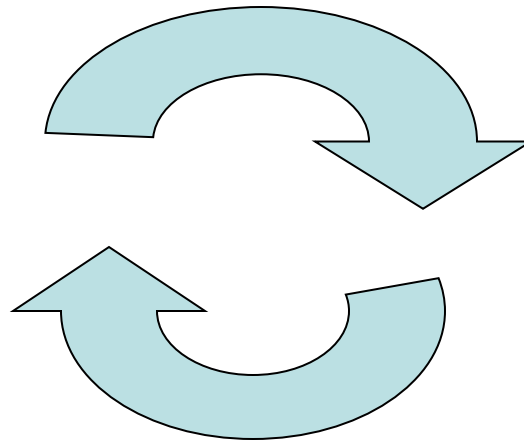
- **La sovraesposizione** indica la situazione di “bombardamento” di richieste, appelli, bisogni, cui il soccorritore è esposto; la continuità del bombardamento medesimo; l'impossibilità di trovare momenti per sé, la “psicotizzazione” dell'ambiente, che tende a trascinare il soccorritore nelle sue logiche e nella sua confusione

PROIEZIONE

- **La proiezione** indica il meccanismo attraverso il quale il soccorritore viene fatto oggetto di proiezioni, in particolare da parte delle vittime, le quali possono tendere a trasformare i soccorritori o in capri espiatori, scaricando su di loro aggressività, o al contrario vedere in loro figure familiari, nel ricordo di un padre, ad esempio, o di un figlio. Anche i soccorritori “proiettano” su altri sentimenti che nel tempo hanno sviluppato nei riguardi di figure significative del proprio ambiente

L'influenza della frammentazione

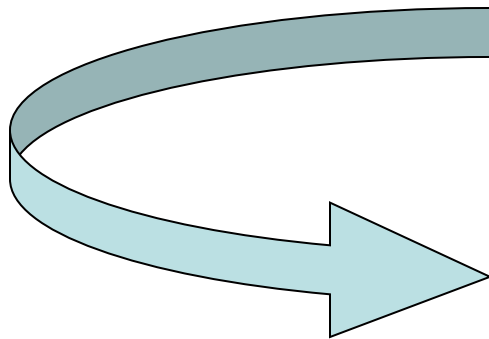
Frammentazione vittime



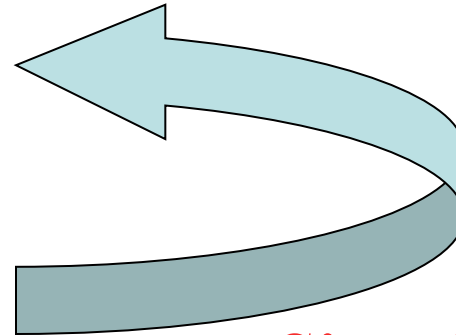
Frammentazione soccorritori

Tenere-Tenersi connessi

Soccorritori



Gruppi



Singoli

Il Modello di EMA

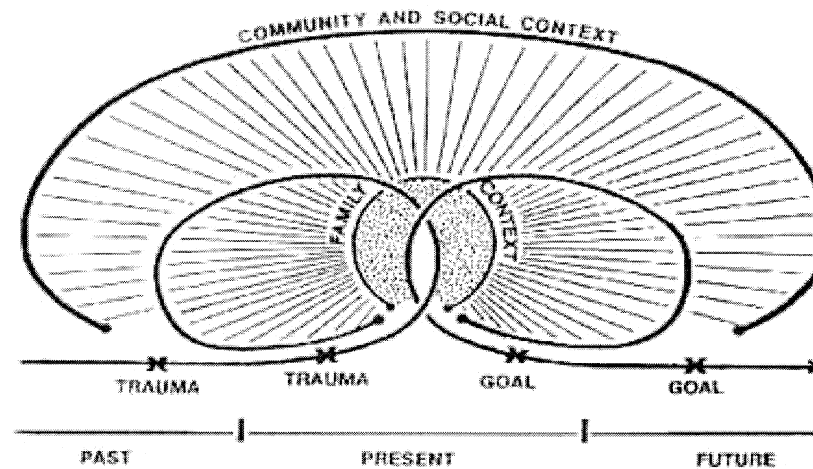


Figure 4B:3
Expansion of Community Recovery Activity
to Support Personal Recovery of the Life Continuum

FATTORI PERSONALI CHE INFLUISCONO SULLE REAZIONI DI STRESS

- **Le lesioni personali**
- **I decessi o le lesioni subite da persone amate, dagli amici e dai colleghi**
- **La perdita di beni materiali**
- **Lo stress pre-esistente**
- **Uno scarso livello di preparazione personale o professionale**
- **Le reazioni di altre persone che rivestono una importanza personale**
- **La prossimità rispetto alla scena dell'impatto**

FATTORI PERSONALI (segue)

- **Le aspettative su di sé**
- **L'esperienza passata in altre calamità**
- **La percezione/interpretazione negativa dell'evento**
- **Uno scarso livello di sostegno sociale (indifferenza della famiglia e della comunità)**
- **L'esistenza di traumi precedenti**

STRESSOR ORGANIZZATIVI

Problemi di ruolo:

- **Avvertita incompatibilità tra sé e il ruolo rivestito**
- **Ambiguità, cioè la non chiarezza su quale sia il proprio ruolo e il susseguirsi di successivi cambiamenti**
- **Scarsa o eccessiva autonomia**

- **Le differenze culturali tra gli operatori e la comunità colpita**
- **L'eventuale ostilità da parte della comunità colpita**

- **La percezione negativa delle cause del disastro**
- **I turni lunghi, il lavoro disorganizzato e la fatica estrema**

- **Le lotte di potere nelle e tra le organizzazioni**
- **L'ambiguità del proprio ruolo**
- **La scarsità di fondi e risorse**

STRESSOR ORGANIZZATIVI (segue)

- **Problemi di management**
 - **Alterazione dei normali processi di management**
 - **Perdita da parte del management di una visione complessiva**
- **Conflitti tra organizzazioni del soccorso**
- **Distorsione della verità da parte dei media**
- **Creazione di capri espiatori (spostamento)**
- **Minore tolleranza delle ambiguità da parte dello staff a seguito della diminuita sicurezza**

FATTORI PROTETTIVI

- **Sistema motivazionale individuale e di gruppo**
- **Coesione di gruppo che comprenda la capacità di accogliere divergenze**
- **Leadership efficace, gestione della delega e dei ruoli**
- **Possibilità di esprimere pensieri e sentimenti**
- **Sostegno sociale offerto dalla famiglia e dalla comunità**

Una buona o una cattiva leadership hanno un ruolo determinante sul livello di stress

- **In che modo il leader tratta lo staff?**
- **Come sono prese e comunicate le decisioni?**
- **Come viene motivato lo staff, come viene assistito e compensato?**
- **Se si vive un momento di pressione non eccessiva, uno stile di leadership “democratico consultivo” è in genere più efficace di una leadership “autoritario/gerarchica”**

Buona o cattiva leadership (segue)

Un buon leader:

- **trae suggerimenti dallo staff e richiede dei feedback**
- **tiene lo staff informato e si tiene informato sullo staff**
- **è sensibile tanto ai bisogni umani dello staff quanto alla performance**
- **è un buon modello per gli altri**

Come un responsabile può ridurre lo stress dello staff

- **Organizza meeting efficaci e ben coordinati**
- **Dà indicazioni chiare sui compiti da svolgere e su chi li deve svolgere**
- **Chiarisce le priorità**
- **Indica chiaramente la catena di comando**
- **Si cura che le risorse siano sufficienti**
- **Assegna e gestisce con cura il budget**
- **Offre supervisione costante**
- **Fa una accorta politica di reclutamento**

La “leadership morale”

- **E’ importante il modo in cui il leader agisce nel concreto, ispira lo staff, restituisce una visione, trasmette la propria visione, credo e valori e quello della organizzazione.**
- **E’ importante il modo in cui il leader riesce a restituire il senso di controllo nei momenti di crisi**

La scelta della leadership

- **La scelta della leadership è quindi un elemento di importanza centrale nelle organizzazioni**
- **La buona leadership si crea, curando la formazione del personale**

Farsi prendere dalle emozioni?

- Per molti soccorritori emozione vuol dire “farsi prendere dalle emozioni”, piuttosto che guida alla operatività. Al più, le emozioni vengono ritenute un di più non strettamente necessario, una sorta di “confort” da delegare alle “dame di carità” dopo che “*the real job*” è stato eseguito.

L'INTELLIGENZA EMOTIVA

- Il concetto di intelligenza emotiva, o meglio *emozione intelligente*, rimanda alla possibilità, o meglio necessità, di guidare, piuttosto che reprimere, le nostre emozioni, in modo da farne uno strumento efficace nella vita e nel lavoro

Emozioni-guida ed emozioni-senso

- La compassione, lo sdegno per l'esclusione e l'ingiustizia, la pre-occupazione delle sorti della società o del singolo lasciato a se stesso diventano nelle professioni di aiuto e nel volontariato *emozioni-guida* e *emozioni-senso* che sorreggono le azioni altruistiche

Intelligenza emotiva e linee guida per la formazione

- Secondo Goleman, l'intelligenza emotiva si fonda su due tipi di competenza:
 - una *personale*, connessa al modo in cui gestiamo le nostre emozioni e noi stessi, e
 - una *relazionale* legata al modo in cui gestiamo le relazioni con gli altri.

Della *competenza personale* fanno parte:

- **la consapevolezza di sé**

(conoscenza dei propri stati interiori la consapevolezza emotiva, il riconoscimento delle proprie emozioni e dei loro effetti; l'autovalutazione).

- **la padronanza di sé**

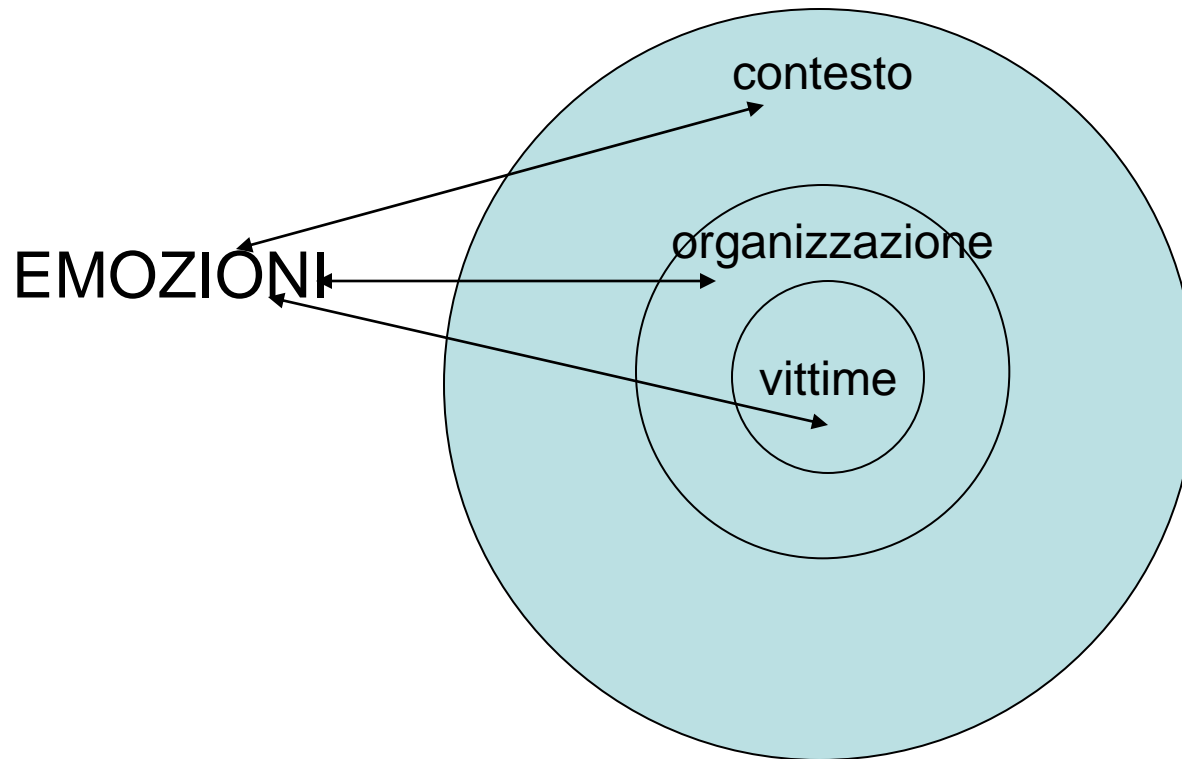
(la capacità di dominare i propri stati interiori e i propri impulsi)

- **la capacità di sapersi motivare**

(il raggiungimento di obiettivi esistenziali nonostante ostacoli ed insuccessi).

- Delle *competenze sociali*, fanno parte:
 - **l'empatia**: (comprendere i sentimenti, le esigenze e gli interessi altrui senza dimenticare i propri).
 - **le abilità sociali**: (capacità di indurre e favorire risposte desiderabili negli altri attraverso la comunicazione efficace e la costruzione di legami).

NEL SOCCORSO LE EMOZIONI SONO VERSO E DA...



COME I SOCCORRITORI GESTISCONO LE PROPRIE EMOZIONI

(J.Loic, Heroic Efforts, The Emotional Culture of Search and
Rescue Volunteers, 2003)

I soccorritori adottano strategie di gestione delle emozioni; queste strategie possono essere apprese

1. **PRESCRIVERE:** sostituire una emozione indesiderabile con una più opportuna. Il management suggerisce, ad esempio, di sostituire l'aggressività diffusa con una aggressività diretta al problema
2. **NORMALIZZARE:** processo attraverso il quale situazioni straordinarie vengono rese "normali".

Vi sono quattro modalità di normalizzazione:

- 1) **diffusione**, cioè ridurre l'impatto delle emozioni su di sé.
- 2) **re-inquadramento**, cioè rendere più accettabile la situazione attraverso una sua ridefinizione. Ciò significa cambiare la prospettiva del problema, svincolandolo da sé. Ad es. dirsi che la gravità di quel problema non è dovuto a sé, ma alla situazione. Oppure utilizzare lo humor.
- 3) **adattamento**, cioè adattarsi attraverso l'esposizione a esperienze ripetute
- 4) **ritualizzazione**, quando la messa in atto di azioni standardizzate fornisce un senso di controllo e il trovarvi un significato.

NOTA: La normalizzazione, è una forma di "mentire a se stessi", e viene favorita dal gruppo e dal management. Ha una intrinseca fragilità..

3. **NEUTRALIZZARE:** prevenire la perdita di controllo.
Per esempio, dicendosi: "sì, la situazione è grave, la persona è in una condizione di sofferenza, vediamo cosa si può fare comunque". Questa risposta serve anche a calmare la vittima.

EMERGENZE E GESTIONE DELLE EMOZIONI

Dalle ricerche condotte emerge come i **soccorritori** in riescono a tenere sotto controllo le proprie emozioni e utilizzano **strategie di gestione**

(coping) come:

- **concentrarsi sul compito**
- **restringere il focus**
- **guardare al problema tecnico**
- **dissociarsi**

EMOTION WORK

- Recenti studi tendono a considerare fondamentale il **“lavoro emozionale”** (*Emotion Work*) nella gestione delle situazioni di stress nell’ambito in cui si opera
- Il **“lavoro emozionale”** implica l’**utilizzo di emozioni** al fine di facilitare l’adempimento degli incarichi sia in ambienti di lavoro che in altri, così come la gestione delle proprie emozioni da parte dei lavoratori stessi sul luogo di lavoro

IL RUOLO DEL GRUPPO

- Inoltre, il **lavoro di gruppo** e l'**organizzazione** nell'emergenza contribuiscono a **gestire meglio i problemi materiali e psicologici** legati alla situazione.
- Il **gruppo** rappresenta il **contenitore** in cui è possibile sperimentare un forte senso di **appartenenza, solidarietà e coesione interna**, ma è anche il luogo dove è possibile "**riprocessare**", in maniera condivisa, gli eventi più critici nei quali il gruppo ha trovato difficoltà o sperimentato disagi psicologici

IL RUOLO DEL LEADER

- Nel gruppo diventa fondamentale il **ruolo del leader**, quale persona che funge da **guida** e da **punto di riferimento**.
- Il vissuto psicologico del leader molto spesso determina una forma all'interno del gruppo di **“risonanza emotiva”**: il fatto che un soccorritore abbia una funzione di guida, gli permette psicologicamente di **abbassare il proprio livello di ansia**, facendo così **da freno all'ansia dell'intero gruppo**.

La positiva specularità

gruppo/leader è possibile quando il gruppo possiede:

- **esperienza** sul campo
- consapevolezza delle proprie **emozioni**
- **capacità tecniche** per affrontare l'evento traumatico

Come favorire queste contro-misure

- Questi atteggiamenti si trasmettono attraverso la cultura di gruppo e diventano istintivi.
- Cruciale è la **socializzazione organizzativa**, attraverso la quale si produce assimilizzazione alla squadra e al reparto.

IL RUOLO DELLA ORGANIZZAZIONE nella gestione delle emozioni

- Un buon funzionamento organizzativo (es. una precisa assegnazione di ruoli, la chiarezza degli obiettivi, la sicurezza della catena di comando e risorse sufficienti) è indispensabile perché le emozioni vengano opportunamente incanalate.

LA RICERCA

(interviste semistrutturate a 40
operatori del soccorso)

Per conto del Centro Servizi
Idea Solidale, Torino

La narrazione restituisce la complessità....

*“E’ successo alle due di notte. Noi arriviamo in queste **scene tese**, dove ci sono dei liquidi, dei rottami e in genere **un corpo**, poi con la luce dei fari diventa **un po’ irreale** come situazione! E il ragazzo era là, appunto era ancora vivo, aveva una coperta sopra e avevano iniziato le pratiche rianimatorie. All’inizio c’è lo **sgomento**, all’arrivo. Questo panorama, questo scenario all’inizio è **una botta**, innanzi tutto perchè vedi che è un ragazzo, una persona giovane può essere crudele, ma è così! Poi scatta la professionalità: mettersi lì e cercare di capire cosa c’è da fare, qual è la situazione. Capita la situazione, iniziamo con le manovre e i vari protocolli, nel nostro caso sono i soccorritori, non i medici, addetti al massaggio cardiaco. C’è il momento in cui uno può **fermarsi a pensare...hmm...meglio non farlo** mi son reso conto, perchè quello sgomento iniziale dà un po’ di **angoscia**... Poi l’abbiam messo sulla barella, è arrivata l’altra ambulanza che se lo **ha** portato via e siamo rimasti io e il mio equipaggio a raccogliere gli ultimi pezzi, i vigili del fuoco a pulire eh..e in quel momento **c’è silenzio**, perchè c’è veramente poco da dire, almeno che non ci siano delle cose tecniche di cui discutere, del tipo “questo dovevi farlo così!”. C’è poco da dire, c’è solo il **dispiacere** e il pensiero “**poteva capitare anche a me**”! Poi si va a dormire”*

La capacità di “pensare”

L'operazione complessa che questo soccorritore realizza, e che caratterizza la specie umana, capace, a differenza degli animali, di pensare il pensiero, è di *far transitare le emozioni attraverso il pensiero*, prima che si traducano in una reazione non controllata.



Le emozioni individuate, e le relative modalità di coping, sono state:

- **Sgomento e disorientamento**
- **Fatica e stress**
- **Senso di impotenza e inadeguatezza**
- **Sofferenza**
- **Frustrazione e rabbia**
- **Sentirsi squadra (il sentimento della affiliazione)**
- **Piacere e soddisfazioni**
- **Sentirsi coinvolti dall'umanità dell'altro**
- **Sentirsi testimoni della vita**
- **Il sentimento della generatività**

LE EMOZIONI “GUIDA”

- **Inadeguatezza:** un sentimento che appare gestibile dalla coscienza e che induce al realismo
- **Impotenza:** Senza una buona dose di onnipotenza il soccorritore non sarebbe probabilmente neppure là; senza sentimento di impotenza, cioè coscienza dei propri limiti, non riuscirebbe a mantenere i piedi per terra
- **Incontro con la prova:** La crescita dell'individuo è segnata da “riti di passaggio” per raggiungimento della maturità. La “prova” serve alla acquisizione della identità, personale e sociale, e al rafforzamento dell'autostima,.
- **Paura:** La paura è una emozione di alto valore. La sfida è “vincerla”
- **L'incontro con la sofferenza (e conseguenti rabbia e rifiuto):** senza una loro “modulazione” rischiano di venir “agite” e non arricchire il proprio senso della vita

Emozioni guida (segue)

- **Sentirsi coinvolti dall'umanità dell'altro**
- **Sentirsi testimoni della vita**
- **Il sentimento della generatività**

*“A.G. in 25 anni ha visto ennemila situazioni, a livello locale, italiano, e all’estero. Ha quel suo bagaglio personale di prima, quella sua biblioteca, ricca di un certo numero di informazioni, e quindi, cosa fa...coglie da questa biblioteca delle informazioni, delle nozioni, degli spunti per darli a questo ragazzo diciottenne che ha visto il suo primo morto o che ha visto il suo primo incidentato, o che ha visto la prima mamma.che gli portavano via il bambino...ok, la sua prima crisi di nervi fra moglie e marito che si picchiano..ok, **hai mille situazioni nella tua biblioteca**, sfogli e gli porto questo esempio qua, gli porto questa mia sensazione e cerchiamo di parlarne insieme...ma come vedi, gli porto delle sensazioni, gli porto delle emozioni, gli porto...li portiamo tutti noi della CV degli elementi vissuti più o meno che fanno parte di noi stessi”*

- Lo *sconforto* che ci assale...
- *Ci si sente piccoli* guardando l'enorme nuvola di fumo...
- Si resta *increduli*...
- *Troppo* grande (l'incendio), *troppo* forte, *impossibile* avvicinarsi...
- *Sgomento*...
- *Delusione* per quello che non si è fatto
- E' un meccanismo molto pericoloso perché la consapevolezza del pericolo si abbassa" (vigile del fuoco AIB)

- *“L’ignoto è là che aspetta” (vigile del fuoco AIB)*
- *“quindi, non crediate di essere dei vili perché avete paura. Il vile è quello che scappa. La paura l’abbiamo tutti. Io, dopo 27 anni che faccio queste cose, ho ancora paura e ne ho tanta; le paure si vincono, vanno vinte”*
- *Era ancora lì sulla strada è arrivato il padre, la cercava però noi l’avevamo coperta con un lenzuolo quindi lui non l’ha vista, è stato un momento tragico perché noi ci siamo detti “ se il genitore vede la figlia in questo stato”, lui non lo sapeva ancora che era morta, “cosa gli diciamo, cosa gli diciamo, cosa facciamo, povero Cristo....*

Dare aiuto coniugando tecnica ed emozioni

- **Tenersi “connessi”** interiormente (emozioni, pensieri e azioni)
 - *“Io so che quando intervengo su bambini piccoli io so che vado in crisi, io so che mi devo autocontrollare, **ci devo pensare**, devo ragionare su quello che faccio, e, se posso, se l’equipaggio me lo consente, è a disposizione, evito di guidare”.*
- **Sentirsi coinvolti dall’umanità dell’ altro:** Dalla assuefazione alla familiarità e fornire uno **“sguardo positivo incondizionato”**
- **Esprimere l’essenziale** con l’azione: è con l’azione, non con la parola, che viene detto l’essenziale: è attraverso la risposta ai bisogni primari che viene riaffermata l’umanità dell’altro
- **Sentirsi Squadra**

Il sentimento della generatività

La consapevolezza di esercitare una funzione fondamentale

- Lo psicologo Erik Erikson assegna all'età adulta il compito della **generatività**, da opporre all'atteggiamento della “preoccupazione esclusiva per sé”
- Consentire a un dolore e a una perdita di **passare dalla sfera privata a quella della risonanza e accoglienza collettive** equivale ad esercitare una funzione psicologica fondamentale e di base alla quale il soccorritore risponde.