



CCV-MI

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



**Emergenza: aspetti psicologici e sociologici
a cura di
Dott.ssa Paola Guarneri**





Geoff Mackley

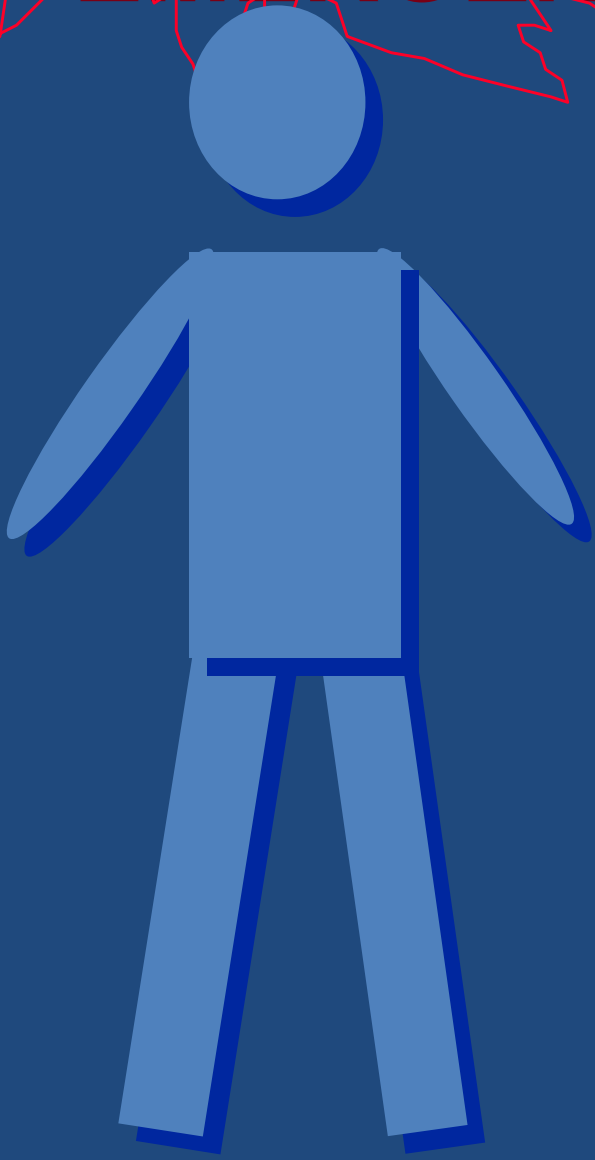




EMERGENZA



QUOTIDIANITA'



FORTUITO

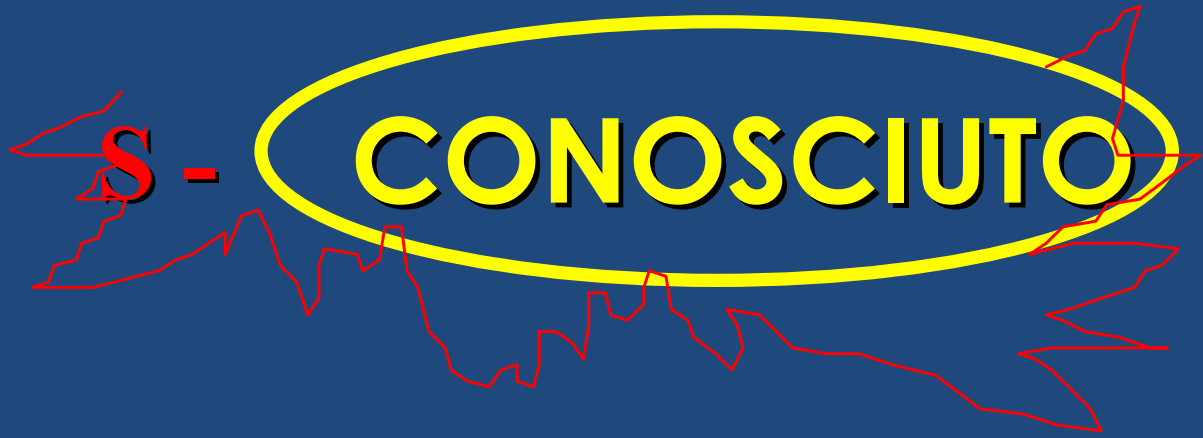
di SEMPRE

IM - PREVISTO

IN - SOLITO

STRA - ORDINARIO

A - NORMALE



S -



CONOSCIUTO



La piramide dei bisogni di Maslow (1954)



PAURA

INQUIETUDINE

TURBAMENTO

PREOCCUPAZIONE

APPRENSIONE

TREPIDAZIONE

TIMORE

ANGOSCIA

SGOMENTO

TERRORE

PANICO



Non **PERICOLO** malità

spazio

ESTER

M

D

IMPAT

TO

A

I

E

R

G

S

E

R

I

T

N

N

A

A

R

U

ZI

O

A

A

L

E



SUB - CULTURA del DISASTRO

Tutto ciò che mette il sistema in grado di affrontare un disastro come un **EVENTO NOTO e GESTIBILE**

TECNOLOGIE

PROCEDURE

CONOSCENZE

NORME

CONVINZIONI

ATTEGGIAMENTI

VALORI

MODELLI di
COMPORTAMENT
O

Utilizza

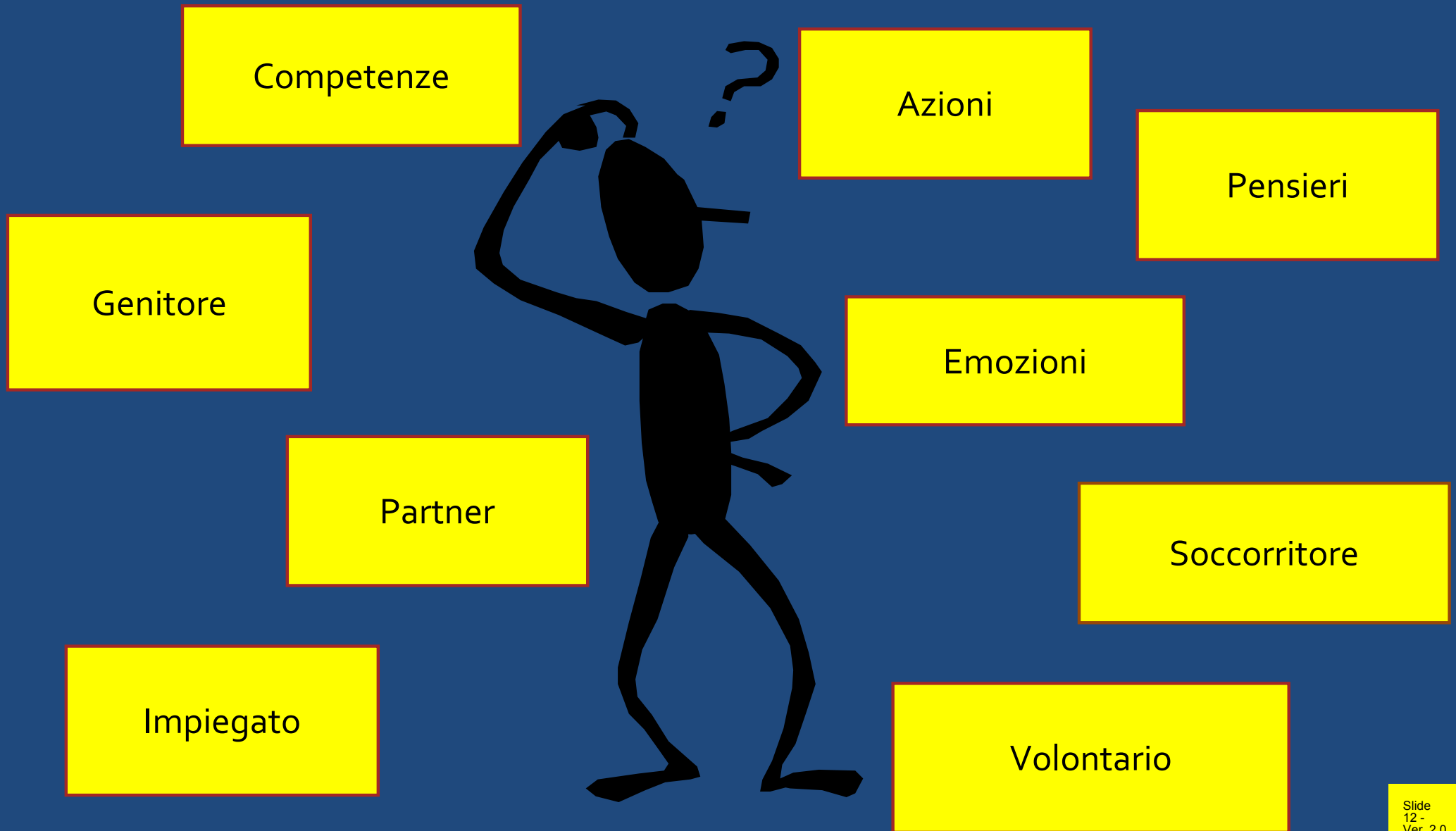


È in grado di ...

Considera adeguato alle

...

IL RUOLO DEL VOLONTARIO



Struttura della competenza emotiva: competenza PERSONALE

→ **CONSAPEVOLEZZA di SE'**

conoscenza dei propri stati interiori-preferenze-risorse-intuizioni

◆ CONSAPEVOLEZZA EMOTIVA ◆ AUTOVALUTAZIONE

ACCURATA

◆ FIDUCIA IN SE STESSI

→ **PADRONANZA di SE'**

capacità di dominare i propri stati interiori, impulsi e risorse

◆ AUTOCONTROLLO ◆ FIDATEZZA ◆

COSCIENZIOSITA'

◆ ADATTABILITA' ◆ INNOVAZIONE

→ **MOTIVAZIONE**

tendenze emotive che guidano o facilitano il raggiungimento di obiettivi

◆ SPINTA ALLA REALIZZAZIONE ◆ IMPEGNO ◆

INIZIATIVA

◆ OTTIMISMO

Struttura della competenza emotiva: **competenza SOCIALE**

EMPATIA

consapevolezza dei sentimenti-esigenze ed interessi altrui

◆ **COMPRESIONE degli ALTRI**

◆ **ASSISTENZA**



◆ **SFRUTTAMENTO (saggio utilizzo) delle DIVERSITA'**

◆ **PROMOZIONE SVILUPPO ALTRUI**

◆ **CONSAPEVOLEZZA POLITICA**

Struttura della competenza emotiva: competenza **SOCIALE**

→ **ABILITA' SOCIALI**

abilità nell'indurre risposte desiderabili negli altri

- ◆ **INFLUENZA**
- ◆ **COMUNICAZIONE**
- ◆ **LEADERSHIP**
- ◆ **CATALISI del CAMBIAMENTO**
- ◆ **GESTIONE del CONFLITTO**
- ◆ **COSTRUZIONE di LEGAMI**
- ◆ **LAVORO in TEAM**
- ◆ **COLLABORAZIONE e COOPERAZIONE**



**Non sempre quello che si vuole comunicare
è ciò che l'altro riceve**

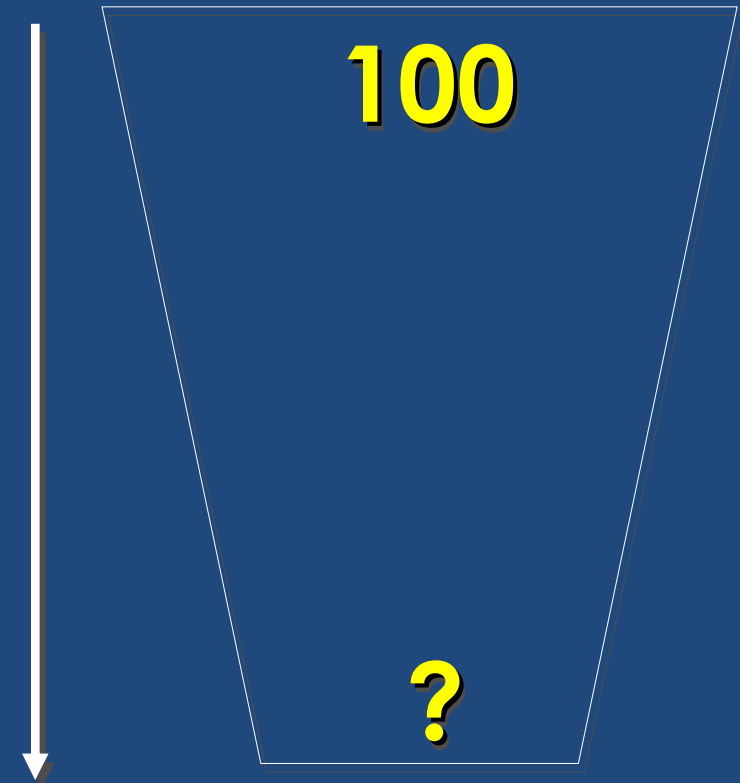
CIÒ CHE SI VUOLE COMUNICARE

CIÒ CHE SI COMUNICA

CIÒ CHE L'ALTRO PERCEPISCE

CIÒ CHE COMPRENDE

CIÒ CHE TRATTIENE



LA COMUNICAZIONE E' UN FENOMENO ALTAMENTE DISPERSIVO:

- **Il nostro pensiero rappresenta il 100% della comunicazione**
- **Noi riusciamo ad esprimerlo per l'80%**
- **I nostri interlocutori lo recepiscono per il 60%**
- **Comprendono effettivamente il 40%**
- **Ne ricordano il 20%**

I CANALI DELLA COMUNICAZIONE 1/2



VERBALE

NON VERBALE

VOCALE

Utilizza il linguaggio verbale per trasmettere il contenuto informativo

Integra i significati espressi attraverso le parole

Utilizza il corpo come canale di trasmissione

I CANALI DELLA COMUNICAZIONE 2/2

VERBALE



LIVELLO del **CONTENUTO**

*Prevalentemente
consapevole e
controllabile*

VOCALE



*TONO, VOLUME, VELOCITA' e
RITMO dell'ELOQUIO; PAUSE e
SILENZI*

*Relativamente consapevole e
controllabile*

NON - VERBALE



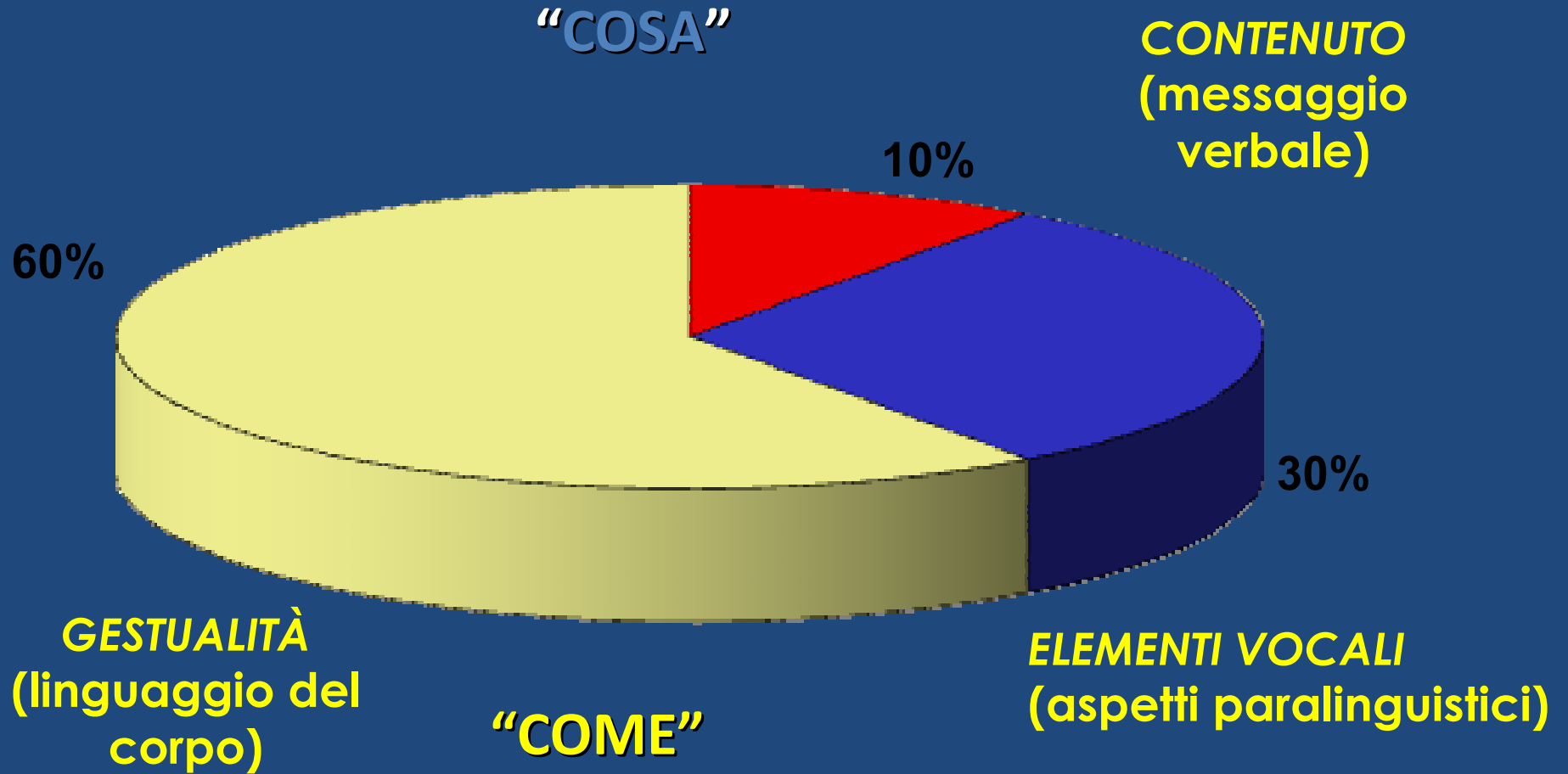
*GESTUALITA' MIMICA
PROSSEMICA*

*Difficilmente consapevole e
controllabile.*



Veicolano le **INTENZIONI** e
l'ESPRESSIONE EMOTIVA

IL PESO DEI CANALI



IL “COME” PREVALE SUL “COSA”

Comunicazione in emergenza

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 una immagine **globale** degli eventi
- Creare **legami** interpersonali
- Definire i **limiti** della situazione
- Stabilire una **coesione** provvisoria e condividere obiettivi
- Far **condividere** sensazioni, emozioni.

CHI SCEGLIE di DIVENTARE VOLONTARIO DEVE

- ♥ CONOSCERE
- ♥ RISPETTARE E CONDIVIDERE LE REGOLE DEL GRUPPO
- ♥ ESSERE SEMPRE MOLTO CAUTO
- ♥ 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 DISABILI
- ♥ NON PRENDERE INIZIATIVE PERSONALI

**CHI ...SCEGLIE di DIVENTARE un ... VOLONTARIO
DOVREBBE**

**♥ PREPARARSI NEL MIGLIORE DEI MODI
ad INTERVENIRE CON LA SPERANZA di NON
DOVERLO MAI FARE**

E...

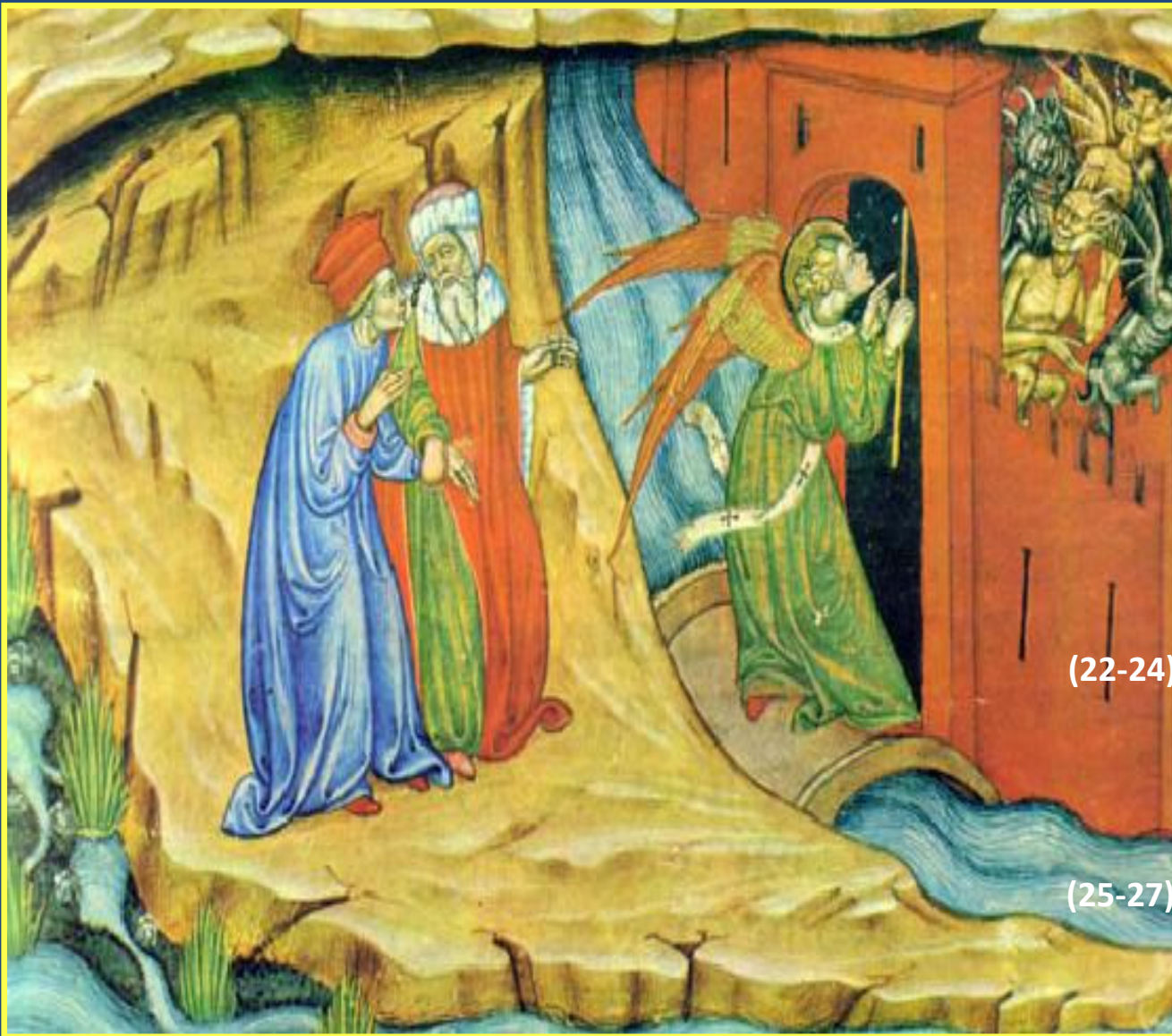
**♥ LA CONVINZIONE DI ESSERE UTILE
ANCHE IN TEMPI DI PACE**

(uile ... non indispensabile!!!)



Tra le rovine di Messina distrutta dal terremoto





Canto XXXIV

(22-24) *Com'io divenni allor gelato e fioco
nol dimandar, lettor, ch'io non lo scrivo,
però ch'ogni parlar sarebbe poco.*

(25-27) *Io non morii e non rimasi vivo:
pensa oggimai per te, s'hai fior d'ingegno,
qual io divenni d'uno e d'altro privo.*

- GUIDA: RELAZIONE D'AIUTO

-

RELAZIONE d'AIUTO

"L'ALTRO E' UNA PERSONA"

© PRENDI TEMPO

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

© DISTANZA DI "SICUREZZA"

la giusta misura nella relazione è ... 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 e Rispetta 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

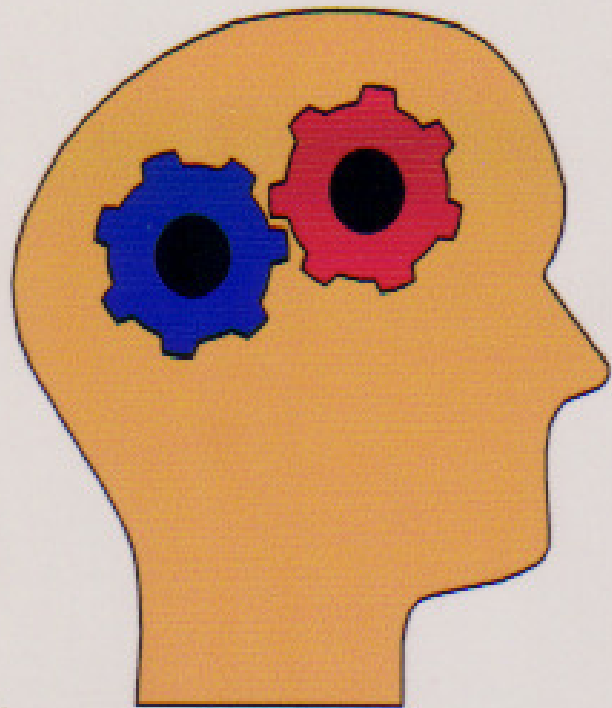
© ASCOLTARE PIUTTOSTO CHE PARLARE

non solo ascolta le parole,

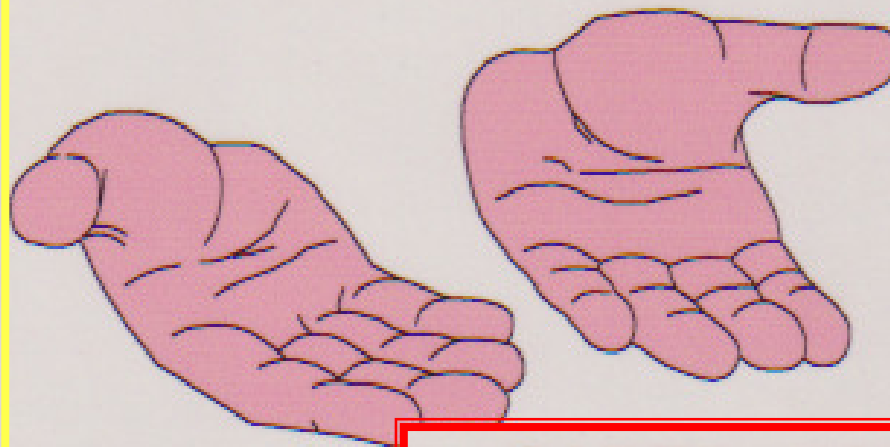
ascolta il senso, lo sguardo, il sorriso, il silenzio, il corpo dell'altro..

...e dopo aver ascoltato rispondi

SAPERE

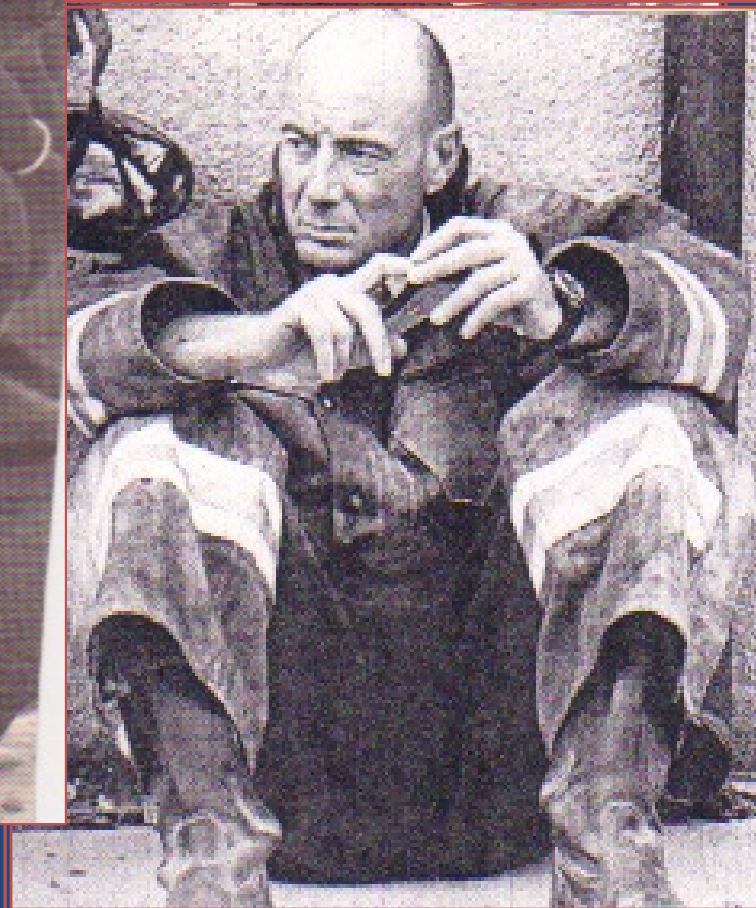
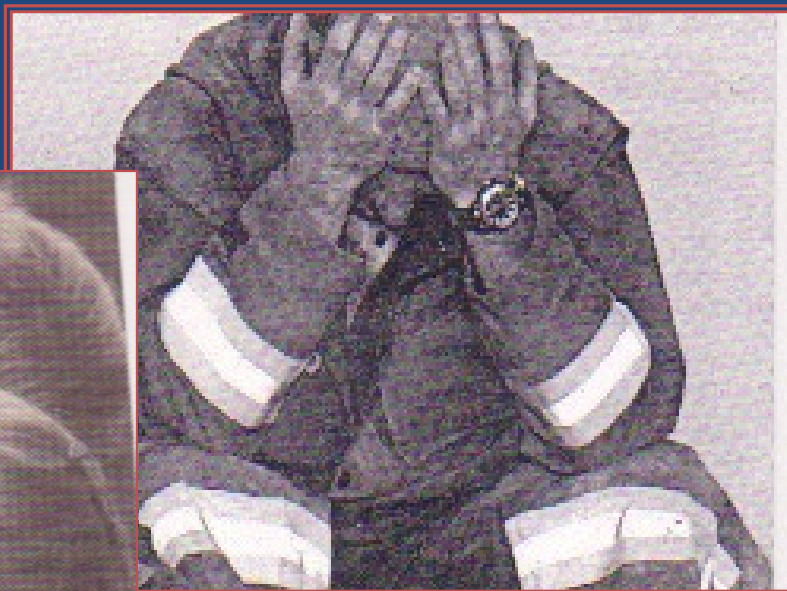
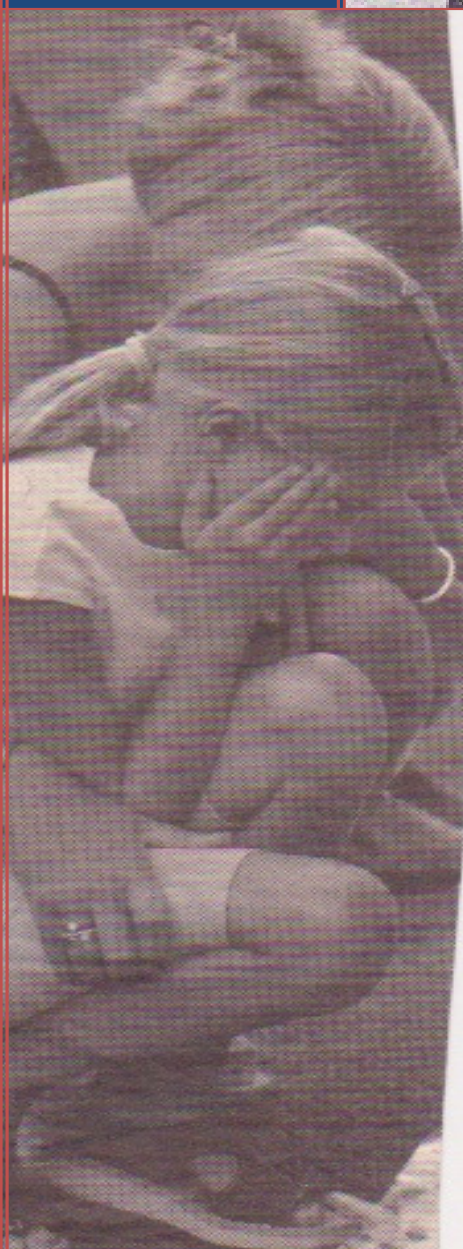
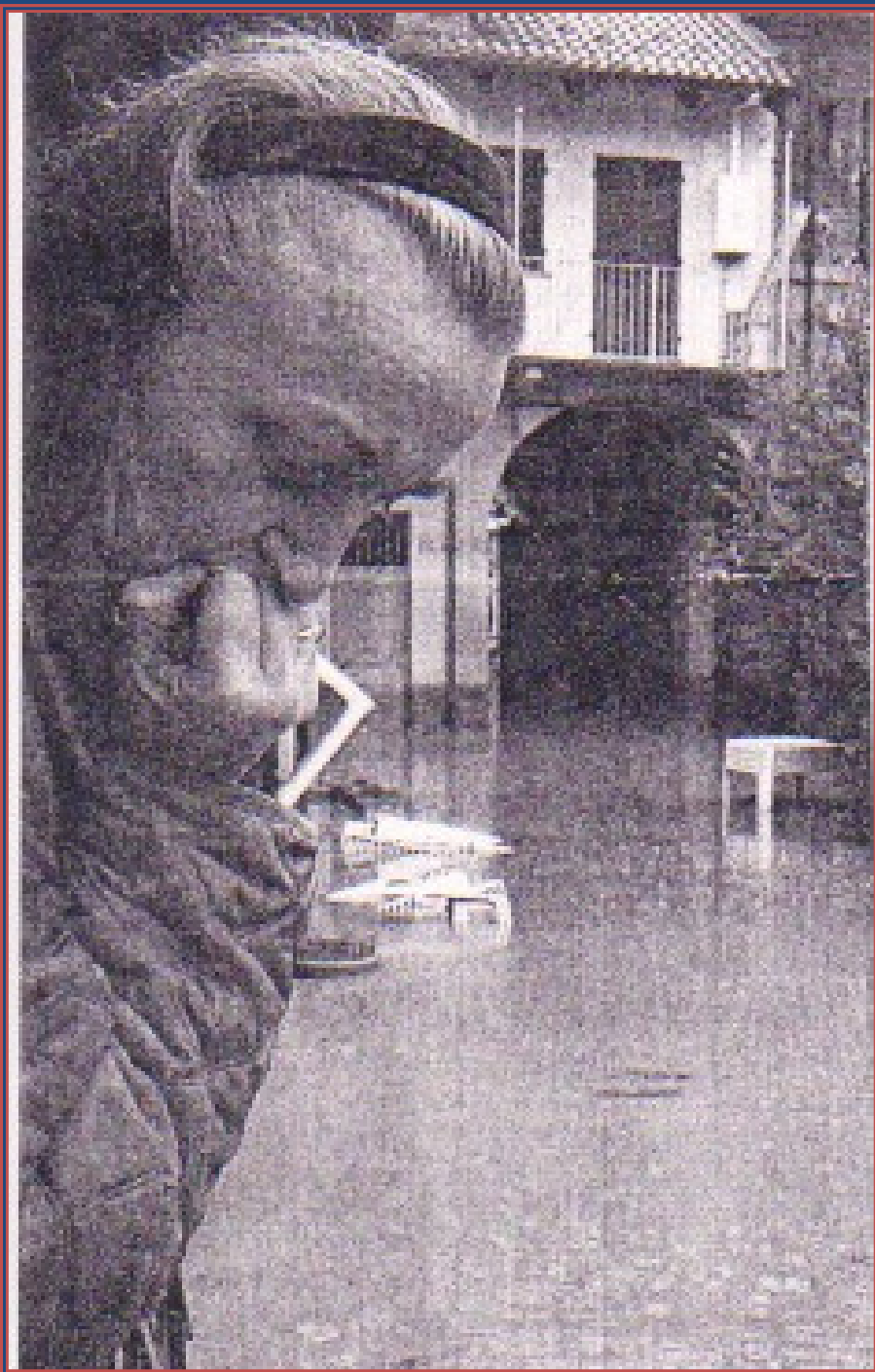


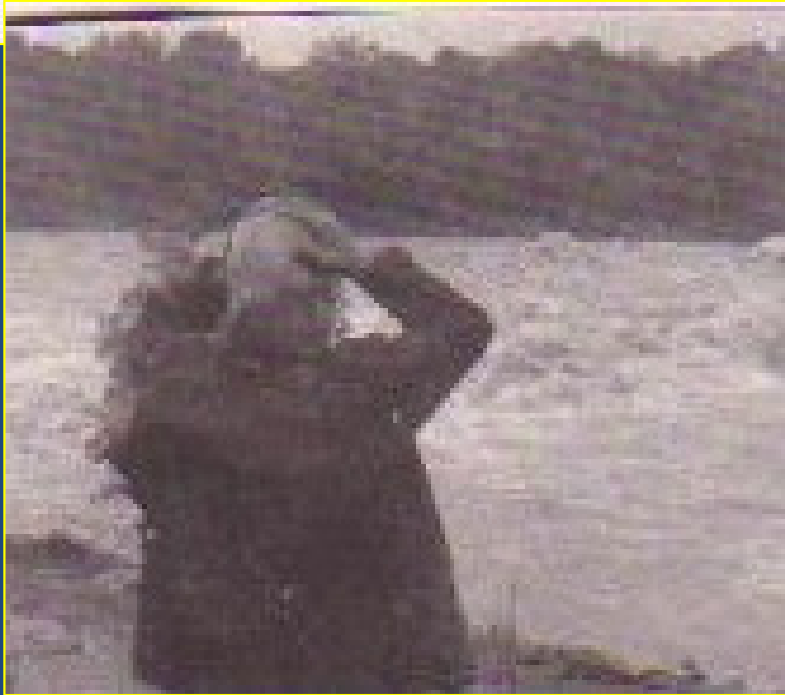
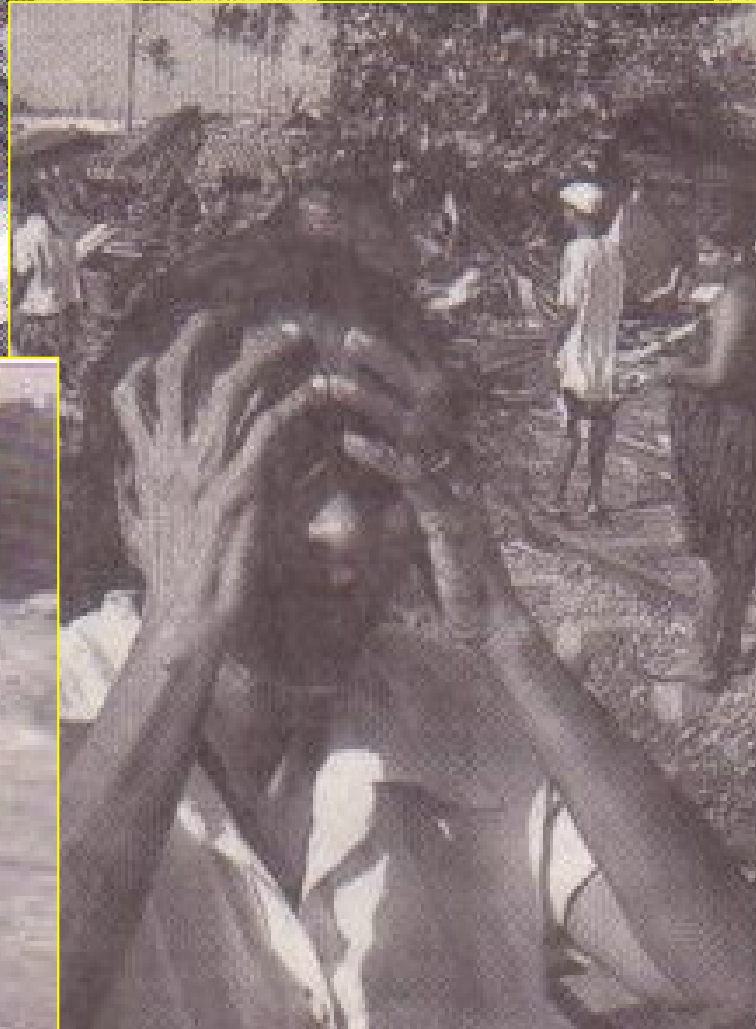
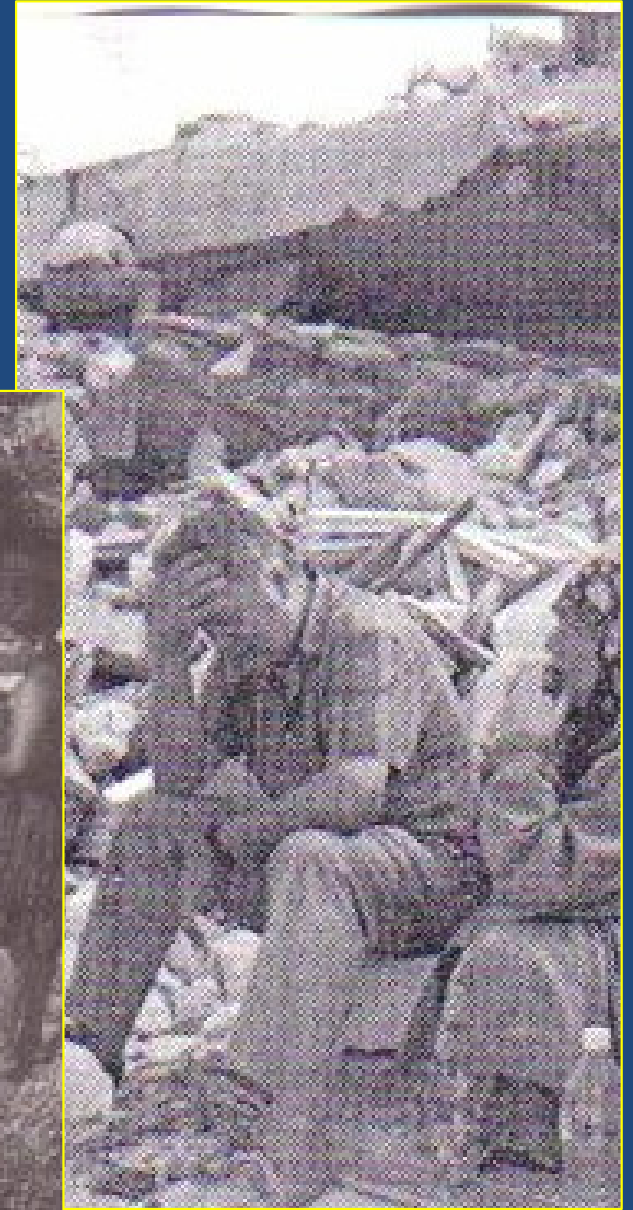
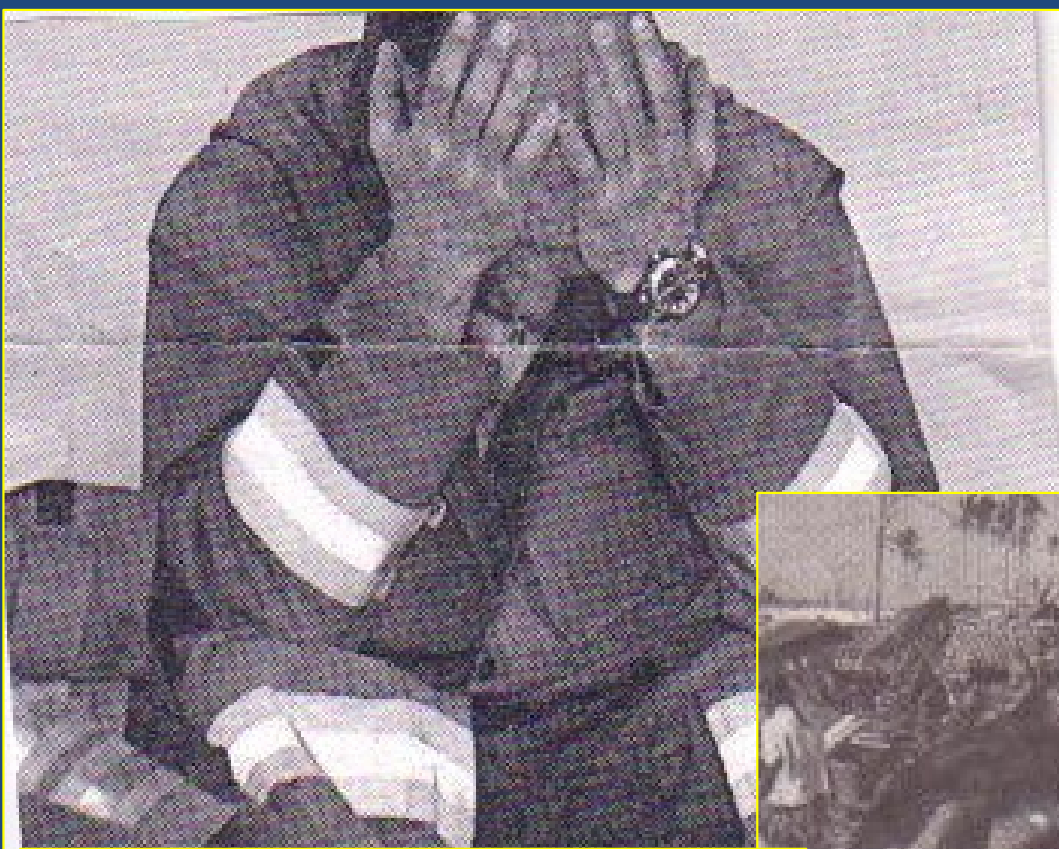
SAPER FARE



SAPER ESSERE







LO STRESS E GLI EVENTI TRAUMATICI

- Cos'è lo stress
- Sintomi
- Come affrontarlo

SECONDO NOI LO STRESS E' ...

**Un insieme di situazioni
ed esperienze
che per essere fronteggiate richiedono
uno sforzo
personale ed eccessivo
e
causano una sensazione
di malessere generale.**

SECONDO LA SCIENZA

- **Stressor**
(agente stressante)
- **Vulnerabilità**
(paura, impotenza, incertezza)

AGENTE STRESSANTE

e' l'evento critico imprevisto e minaccioso

- **GRAVITA' OGGETTIVA**

Minaccia per sé e per gli altri

- **FATTORE PERSONALE**

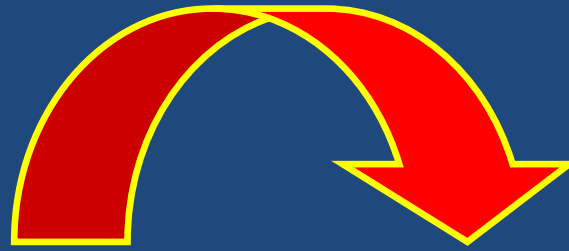
La dannosità dello stressor dipende prevalentemente dal modo in cui viene percepita

VULNERABILITA'

**Senso di incertezza e di impotenza
dato dal fatto che un evento “straordinario”
fa vacillare gli schemi abitualmente usati
per interpretare la realtà.**

**E' UNA REAZIONE NORMALE E NATURALE
AD UNA SITUAZIONE ANORMALE!**

**EVENTO
TRAUMATICO**



**PERCEZIONE
DEL
PERICOLO**

**REAZIONE
di ALLARME
con
finalità adattiva**



REAZIONE D'ALLARME

caratterizzata da:

- Attivazione fisiologica

tremori, brividi, battito accelerato, iperventilazione, pianto, nausea, sudore...

- Attivazione emotiva forte

turbamento, rabbia, paura, senso di colpa, tristezza, esaltazione..

**SONO REAZIONI NORMALI da STRESS
e NON SEGNI DI DEBBOLEZZA!**

**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,
perché si è in uno stato
di allarme e di sopravvivenza.**

SINTOMI DELLO STRESS

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

Sono la conseguenza agli sforzi supplementari che sono stati fatti durante la crisi.

La loro intensità tende a crescere e a diminuire nel tempo, con un picco durante le prime settimane, seguito da una riduzione graduale.

I SINTOMI RIGUARDANO

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.

I SINTOMI RIGUARDANO

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, alcool, tabacco o caffè.
- Sentirsi stanchi ma non riuscire a dormire, sonno disturbato, sogni ed incubi.

I SINTOMI RIGUARDANO

SENTIMENTI - EMOZIONI

- Sentirsi distaccati dalle cose, non preoccuparsene più.
- Irritabilità, irascibilità, impazienza ed inquietudine, incapacità di rilassarsi o di stare calmi.
- Sentirsi oppressi, tutto sembra troppo duro o troppo difficile.
- Piangere senza ragione.

I SINTOMI RIGUARDANO

SENTIMENTI/EMOZIONI

- 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. Sentirsi molto emotivi, provare ondate di rabbia o ansia senza ragione.
- Malumore e malinconia, sentirsi tristi e disperati.

COME AFFRONTARE LO STRESS IN CASO DI EVENTI CRITICI

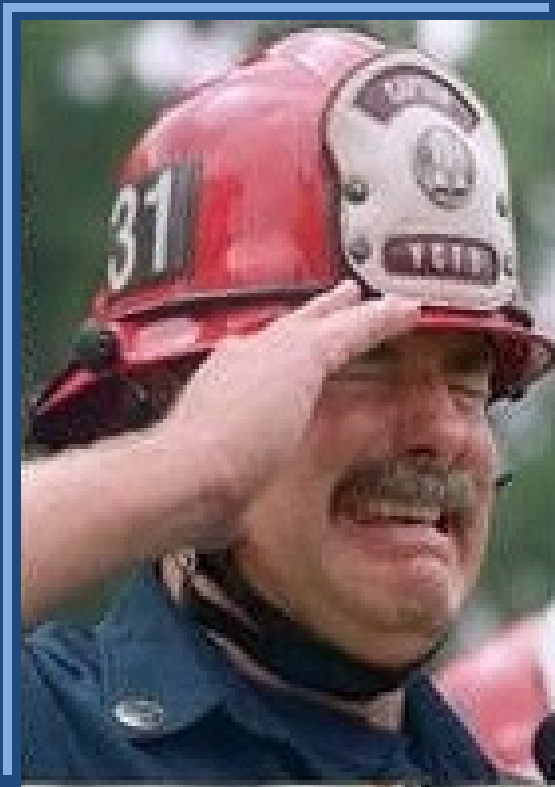
- La procedura più famosa è il “Critical Incident Stress Management”(CISM), sviluppato da Jeffrey Mitchell a partire dal 1983.
- Originariamente pensato per gruppi di soccorritori (non di vittime), si compone di una formazione preventiva, di un supporto immediato, delle tecniche di defusing e di debriefing, e di un supporto a lungo termine.

LA TECNICA DEL DEFUSING

- 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, conduzione di un terapeuta e/o di un collega esperto, nel caso di soccorritori. Fasi: introduzione/ esplorazione/ informazione.

OBIETTIVI DEL DEFUSING

- Far scaricare/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.



... chi ha partecipato e assistito come me ad alcune delle maggiori catastrofi accadute negli ultimi decenni nel nostro Paese, trovandosi in mezzo alle rovine tra centinaia di morti, spesso si è sentito nelle prime ore disperato, di fronte alla tragedia e alla distruzione che lo circondavano.



Ma dopo il primo momento,
osservando le tante mani
che
si levano per aiutarsi, ... si
riprende la fiducia,
comprendendo che gli
uomini,
nel momento del bisogno,
riescono a riscattare
le loro ordinarie debolezze.

