

Università degli Studi di Perugia

Facoltà di Scienze della Formazione

**Corso di Laurea in
*Coordinamento delle Attività di Protezione Civile***



***L'evoluzione storica delle attività di
soccorso ed i rischi connessi
al ruolo del soccorritore***

Relatore:

Chiar.mo Prof.
Marco GRIGNANI

Candidata:

Gilda PEPE
Matricola 163811

anno Accademico 2004 - 2005

Indice

Introduzione

Capitolo 1

- 1.1 Il volontariato
- 1.2 Le associazioni di volontariato
- 1.3 Identikit del volontario: motivazioni, capacità e caratteristiche

Capitolo 2

- 2.1 La Protezione Civile: dalle origini, ai giorni nostri
- 2.2 ...in caso di emergenza
- 2.3 La responsabilità di essere un volontario
- 2.4 Lo stress del soccorritore
 - 2.4.1 La Paura
 - 2.4.2 Il Panico
 - 2.4.3 L'Angoscia
 - 2.4.4 Lo Stress
 - 2.4.5 L'Ansia
 - 2.4.6 La Depressione
 - 2.4.7 L'Apatia
 - 2.4.8 L'Aggressività
 - 2.4.9 L'Alternanza di stati d'animo
 - 2.4.10 L'Iperattività mentale
- 2.5 I pericoli per i soccorritori
- 2.6 Disturbo post – traumatico da stress
- 2.7 Traumatizzazione vicaria
- 2.8 Sindrome da burn – out
- 2.9 Fasi dell'intervento di soccorso

2.10 Defusing

2.11 Debriefing

Capitolo 3

3.1 Il volontariato oggi: le nuove professionalità

3.1.1 Il ruolo dei sommozzatori in emergenza

3.1.2 Volontari a quattro zampe

3.1.3 I volontari dei Centri d'ascolto e la loro preparazione psicologica

Capitolo 4

4.1 Conclusioni

Appendice

Bibliografia

Introduzione

“Ci separammo senza molte parole: ma nel momento del congedo, in modo fugace eppure distinto, sentii muovere da me verso di lui una solitaria onda di amicizia, ventata di tenue gratitudine, di disprezzo, di rispetto, di animosità, di curiosità, e del rimpianto di non doverlo più rivedere.”

Chimico torinese, dandosi alla macchia dopo l'8 settembre, Primo Levi fu catturato dalla milizia fascista alla fine del 1943, all'età di ventiquattro anni. Essendo ebreo, oltre che partigiano, fu consegnato ai nazisti che lo deportarono ad Auschwitz, dove sopravvisse per più di due anni. La sua fortuna fu che nel 1944 il governo tedesco, data la crescente scarsità di manodopera, stabilì di prolungare la vita media dei prigionieri da eliminare. La sua laurea in chimica fece il resto: non gli risparmiò orrore, fatica, miseria, ma gli consentì, a un certo punto, di disporre di una matita e di un quaderno e di qualche ora di solitudine per ripassare i metodi analitici.

La frase che apre il mio elaborato finale è tratta da “La tregua”, cronaca del lungo viaggio di ritorno per l'Europa che condusse, finalmente, l'autore alla propria casa. Prima di giungere in patria nell'ottobre del 1945, dopo cinque mesi di duro peregrinare, Primo Levi trascorrerà questo periodo in un campo sovietico di transito a Katowice, che riuscì a raggiungere grazie all'aiuto di un deportato greco chiamato Mordo Nahum.

“Il greco con cui il destino doveva congiungermi per una indimenticabile settimana randagia”, così Levi riesce a spiegarsi l'incontro con questo individuo. Durante questa settimana il greco, abile nelle attività mercantili e sapendosela cavare in tutte le circostanze, fu capace di ovviare a tutte le difficoltà che si sarebbero potute presentare ad un inesperto, e poco pratico, giovane italiano, che di lui ammirava l'eloquenza, la simpatia e l'esperienza.

Arrivati a Katowice, i due si divisero e nel momento del congedo vari e conflittuali sentimenti turbavano la mente di Primo Levi: disprezzo, amicizia, curiosità, rispetto, scaturiti dal dispiacere di non poter più rivedere il suo compagno di avventura, dal non poter più condividere quel particolare tipo di rapporto che si era instaurato (dal padrone – schiavo, al titolare – salariato, dal maestro – discepolo, al fratello maggiore – fratello minore), dalla preoccupazione di saper gestire da solo la libertà che tanto aveva desiderato per due anni.

I sentimenti che il giovane Primo prova al momento della separazione, possono essere eguagliati a quelli di un qualsiasi testimone delle tante catastrofi, affidatosi e assistito dai tanti soccorritori che vi accorreranno, in occasione del superamento dell'emergenza e quindi del ritorno alla normalità.

Al centro del profilo psicologico del volontario si trova l'intenzione di alleviare con le proprie opere le altrui sofferenze e, insieme, l'intendere come gratuita la propria prestazione. La gratuità è importante. Il gesto

gratuito sfugge alla squallida catena del do ut des, all'angusta visuale attenta solo al tornaconto quotidiano: almeno nelle pie intenzioni, il gesto gratuito potrebbe essere mirato proprio soltanto all'altro ed al suo interesse.

Etimologicamente gratis racchiude in sé il contatto con la grazia: deriva dall'avverbio latino gratiis, ablativo plurale di gratia, e significa quindi: per le grazie, o graziosamente, o in ogni modo, con grazia. Grazia a sua volta rimanda a bellezza, a gentilezza, a cortesia, a delicatezza, a garbo, a finezza, a buona disposizione d'animo nei confronti degli altri, addirittura a leggiadria. Ciò, per rimanere al solo significato profano di grazia e tralasciando, quindi, quello teologico, psicologicamente di non minore importanza. Operare gratis dunque, nel senso più intimo del termine, va ben oltre il non percepire compenso, o peggio, l'aver qualcosa senza spesa, senza fatica. Implica piuttosto un agire, appunto, con grazia nei confronti degli altri, un agire cui dia forma la nostra personale capacità di immaginare la grazia e di comportarci con grazia, adeguando i nostri gesti alla bellezza, alla gentilezza, alla cortesia, alla delicatezza, al garbo, alla finezza, alla leggiadria.

Per quanto l'aiuto possa essere vissuto con gioia e con entusiasmo, sentimenti che spingono la maggior parte dei volontari a partecipare alle attività delle associazioni di volontariato, il contatto con la sofferenza non è mai né piacevole né divertente. Sarò in grado di farcela? Riuscirò a mantenere la capacità di dare, nonostante il turbamento che

inevitabilmente proverò? Riuscirò a non farmi travolgere dai sentimenti negativi che la sofferenza spesso risveglia? Riuscirò ad immedesimarmi nel suo modo di essere senza perdere il contatto con il mio?

Queste sono solo alcune delle domande che i volontari si pongono nel momento in cui sono consci di dover prendere parte a quella che, nel bene o nel male, sarà una delle esperienze più significative della propria vita.

In un momento, l'altro e la sua realtà occuperanno tutto lo spazio del volontario, in modo tale che l'interesse dello stesso diventi una cosa sola con quello del suo assistito, un momentaneo dimenticare se stessi per abitare la sua realtà: tutto ciò rappresenta una specie di viaggio al ritorno dal quale si vive più pienamente.

La grande difficoltà è sempre quella di impedire che il contatto con il dolore peggiori, di riuscire ad operare per l'altro superando l'eco di rancore, di rivendicazione o di rabbia che il dolore possa risvegliare nel soccorritore.

Importante è poi il problema della valutazione dei propri sforzi, della propria disponibilità, delle proprie capacità e motivazioni. Spesso il volontario fatica ad accettare la propria incapacità di risolvere tutto e di aiutare tutti.

Raccomandazione pratica ai volontari è proprio quella di valutare con estrema accuratezza qual è il limite reale della loro disponibilità e di operare tenendosi sempre al di sotto di quel limite. Facilmente, infatti, si

tende a sorpassarlo, confondendo la relazione di aiuto con la propria vita personale, perdendo questi preziosi confini, con grave danno per entrambi gli ambiti.

Capitolo 1

Il volontariato

La storia di tutte le emergenze ha dimostrato che l'apporto fornito dalle associazioni e dai gruppi di volontari è di fondamentale importanza. Le associazioni di volontariato e i volontari singoli non organizzati in gruppi sono in grado di espletare interventi specialistici, suppliscono a carenze nelle azioni delle strutture istituzionalmente preposte a far fronte e gestire situazioni di emergenza, svolgono una funzione di integrazione comunitaria, di sostegno psicologico a chi è stato provato dal disastro e di aiuto per facilitare la ridefinizione delle relazioni interpersonali e sociali.

Numerose sono le indagini che in questi ultimi anni affrontano lo studio del fenomeno, denominato "volontariato", e i risultati vanno nel senso di una crescita sia quantitativa che qualitativa. Quantitativa, perché cresce il numero delle associazioni di volontariato e dei soggetti coinvolti, qualitativa, perché l'associazionismo spontaneo si istituzionalizza ed il volontario si professionalizza sempre più.

Soffermandosi sulla definizione di volontariato, vi sono due posizioni in letteratura che meritano di essere analizzate.

Da una parte si considera il volontariato come un'escrescenza anomala del sistema, espressione di movimenti improntati all'egoismo, ad un volontariato di "buone azioni", in cui i partecipanti ricercano una personale realizzazione attraverso la pratica dell'assistenza.

Dall'altra, si collocano tutte le interpretazioni che vedono nel volontariato un aspetto della crescente complessità sociale e di un'adeguata risposta alla domanda di servizi nel Welfare State, in crisi ed incapace di fornire validi servizi.

Questo tipo di fenomeno va incrementandosi emergenza dopo emergenza, sin dagli albori della storia del nostro paese.

Il mondo del volontariato è una realtà molteplice e varia. Si è discusso e si discuterà ancora a lungo sulle definizioni da dare, su come circoscrivere una realtà di volontariato come diversa e specifica rispetto ad altre realtà simili. Resta che il mondo del volontariato è un arcipelago molto vario e proprio per questo difficile da rappresentare e da raccontare.

Ogni esemplificazione rischia di deformare, ridurre o sovradimensionare singoli aspetti della realtà del volontariato.

L'identità del volontariato è un modo di essere, cioè una disinteressata scelta di vita; un diritto fondamentale, una spinta di libertà democratica; una testimonianza del dovere inderogabile di solidarietà; una opzione personale e collettiva che trae le sue radici sia da un'etica laica, sia da motivazioni profonde. Il volontariato, dunque, è testimone, interprete e protagonista della società civile, della tutela, della promozione dei suoi diritti umani, costituzionali, di cittadinanza, sociali, politici, economici, sia nel rapporto con le istituzioni pubbliche e private, sia con le forze sociali e pubbliche, sia con l'impresa ed il mercato. Secondo una felice sintesi costituisce il frutto di un altruismo sociale. Il volontariato è

una realtà esistenziale poliedrica, che nessuna legge può cogliere ed esaurire nella sua pienezza.

Le associazioni di volontariato

Che ne sarebbe del nostro paese senza le associazioni, i gruppi, le realtà di base impegnate nel far fronte alle vecchie e nuove povertà, nell'attività sanitaria e sociale, sia in tempo di pace che di guerra, nel difendere i valori di leva



Operazioni di soccorso

nella protezione civile e nei grandi progetti di solidarietà internazionale?

Le radici storico-culturali del volontariato sono da far risalire al ruolo dei cattolici nella formazione dello stato liberale e al tipo di impegno sociale, che la Chiesa s'aspettava dai credenti.

Il volontariato delle Misericordie, corrisponde a queste caratteristiche.

Secondo la tradizione popolare, il fondatore della Compagnia della Misericordia nel 1240 fu un facchino dell'Arte della Lana, Piero di Luca Borsi che, vedendo bestemmiare continuamente i suoi compagni di lavoro, propose che ogni offesa al nome di Dio fosse punita con una multa. Con la somma raccolta decise, insieme ai compagni, di comprare sei ceste da portare a spalla, per accompagnare i malati della città agli ospizi, dove sarebbero stati curati.

Verso la metà del XV secolo tutte le compagnie, dedite alla beneficenza e all'intervento sociale, finiscono sotto il controllo dello Stato, che le indirizza e riorganizza secondo i propri fini di politica sociale.

E' un volontariato che si ispira al Vangelo, dal quale i confratelli prendono come modello quello del Buon Samaritano.

Oltre alle tradizionali opere caritative, oggi si aggiungono nuove forme di assistenza: la donazione di sangue con i gruppi Fratres, il trattamento di emodialisi, l'emergenza medica, gli interventi in caso di calamità pubbliche, il servizio di protezione civile.

Il volontariato è espressione di una moderna coscienza collettiva del dovere di solidarietà, nella quale confluiscono spinte di natura religiosa e laica, unita dal comune senso di soccorrere chi ha bisogno e con la professionalità e l'amore, di cui ciascun volontario è portatore.

Di origine laica, ricordiamo l'A.N.P.As: Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze.

Esse nascono, a partire dal 1860, come laiche e libere associazioni di volontariato, formatesi in gran parte dell'Italia, sotto un'infinità di nomi: Croce Verde, Bianca, Turchina, d'Oro, Società di Salvamento, Fratellanza Militare. Loro compito è servire chiunque ne abbia bisogno, non ponendo condizioni all'aiuto prestato, e aperte a chiunque voglia prendervi parte.

Nel 1904 a Spoleto, con il motto: "La carità non è che la giustizia degnamente compresa", si costituisce la "Federazione Nazionale Associazioni di Pubblica Assistenza e Soccorso", ma la prima battuta

d'arresto si avrà con la Prima Guerra Mondiale e con il regime fascista, che impedirà la sopravvivenza di una realtà portatrice di valori come la solidarietà, la condivisione e il servizio disinteressato, perché ad esso opposta.



1922: inaugurazione carro – automobile, pubblica assistenza Croce Verde di Lucca

Anche se nel 1930, il re Vittorio Emanuele III trasferisce alla Croce Rossa tutte le competenze relative al soccorso e scioglie tutte le associazioni prive di riconoscimenti giuridici, dal 1946 e nei decenni successivi il movimento assumerà le caratteristiche di una grande organizzazione di volontariato.

Gli attuali settori di attività comprendono: la sanità, la protezione civile, il servizio civile, la solidarietà internazionale, l'assistenza sociale, la cremazione, la formazione e il soccorso animali.

Il consolidamento e l'espansione della prestazione volontaria e gratuita della propria opera, si determinano in un contesto in cui

permangono molti squilibri sociali e in cui diminuisce la fiducia nelle possibilità del sistema, di farvi fronte.

Nel nostro paese, appare una delle poche forze sociali in grado di far fronte alle emergenze del sistema. Ha un'azione che non viene meno col tempo, ma anzi persiste nonostante i rivolgimenti sociali e culturali.

La prima forma di riconoscimento del volontariato si è avuta con la legge n. 996 del 1970, diretta a disciplinare l'attività dei singoli soggetti che volontariamente avessero prestato la propria opera in azioni di protezione civile, l'obbligo per la pubblica amministrazione di farsi carico degli oneri assicurativi per infortuni occorsi o infermità contratte per cause dirette o immediate di servizio e che debbano essere il Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco o il Ministero dell'Interno ad occuparsi di equipaggiare, istruire e addestrare i volontari.

Il decreto del Presidente della Repubblica n. 66 del 1981 ha previsto la procedura della iscrizione di singole persone in apposite liste di volontari.

Nel 1991, con la legge quadro n. 266, si regolamenta l'attività volontaria, già attiva da qualche secolo: *"prestata in modo personale, spontaneo e gratuito, senza fini di lucro anche indiretto ed esclusivamente per fini di solidarietà"*, si promuove il suo sviluppo e si stabiliscono i criteri cui debbono uniformarsi le amministrazioni statali e gli enti locali nei confronti delle organizzazioni di volontariato.

Sin da allora, centinaia di associazioni, di assistenza sanitaria, sociale, di protezione civile, di ricerca, di salvaguardia ambientale, di soccorso a persone e degli animali, sono iscritte in registri regionali e nazionali facendo valere i diritti di essere pronte e disposte all'aiuto degli altri, in caso di necessità.

Successivamente, nel febbraio 2001, il decreto del Presidente della Repubblica n. 194 disciplinerà la partecipazione delle organizzazioni di volontariato alle attività di protezione civile, definendo *“organizzazione di volontariato di protezione civile ogni organismo liberamente costituito, senza fini di lucro, inclusi i gruppi comunali, che svolge o promuove, avvalendosi delle prestazioni personali, volontarie e gratuite dei propri aderenti, attività di previsione, prevenzione e soccorso in vista o in occasione di eventi di cui all'articolo 2, comma 1, lettera c) (calamità naturali, catastrofi o altri eventi che, per intensità ed estensione, debbono essere fronteggiati con mezzi e poteri straordinari), della legge n. 225 del 1992, nonché attività di formazione e addestramento”*. E regolamenterà l'iscrizione delle stesse nell'elenco nazionale dell'Agenzia di protezione civile, istituita mediante il decreto legislativo n. 300 del 1999 a cui venivano trasferite le funzioni ed i compiti del Dipartimento, la quale provvederà a verificare l'idoneità tecnico – operativa in relazione all'impiego per gli eventi calamitosi.

Molte associazioni nascono dalle ceneri degli eventi calamitosi, che fanno parte delle pagine indelebili della nostra storia.

Il terremoto dell'Irpinia che, nel 1980, è stato uno dei più disastrosi terremoti che ha colpito l'Italia, con una magnitudo di 6.9, comparabile a quelle stimate per il terremoto di Messina del 1908. Il 23 novembre sono state colpite duramente vaste zone della Campania e della Basilicata, ma l'area di massimo danneggiamento, dove gli effetti hanno raggiunto il decimo grado della scala Mercalli, è compresa tra le alte valli dei fiumi Ofanto e Sele. Tanti sono stati i danni: i paesi di Laviano e Conza della Campania rasi al suolo, un cospicuo numero di altri sono stati colpiti, circa 3000 le vittime.

Il dissesto idrogeologico che, alle ore 20 del 5 maggio 1998, interessava i comuni di Sarno, dal lato della provincia di Salerno, e Siano, Bracigliano e Quindici, dal lato irpino, colpiti dalla frana di una parte della montagna di Pizzo d'Alvano. Sei giorni di pioggia intensa, l'ostruzione dei Regi Lagni del Vallo di Lauro, un'antica rete di canali irrigui di origine borbonica, il cambiamento del tipo di vegetazione, che ha avuto una minore funzione di drenaggio delle acque, gli incendi estivi e l'abusivismo edilizio, possono essere alcune delle cause che hanno provocato la morte di 161 persone. Senza parlare dei danni, che il fiume di fango ha causato alle coltivazioni, alle strade, alle piazze, ai ponti, alle case, ai giardini. All'ospedale di Villa Malta, nel quartiere Episcopio, una frazione di Sarno, che il giorno dopo è un rudere pericolante. Mentre le zone poco colpite, come il mercato ortofrutticolo, si trasformano in campo profughi, in base aerea, in un formicaio di soccorritori provenienti da tutta Italia.

Il terremoto che, alle ore 02.33 del 26 settembre 1997, colpisce l'Umbria e le Marche con epicentro in zona Colfiorito. Una scossa tellurica, di magnitudo 5.6, avvertita in tutti i centri grandi e piccoli del comune di Foligno e nelle zone confinanti tra Umbria e Marche. Nove ore dopo, alle ore 11.40, nella stessa zona, si registra una nuova scossa molto più intensa, che comporterà gravi danni alle case, alle chiese, agli edifici storici e sarà fonte di terrore, per la gente non rientrata nelle proprie case per paura della notte. Nei sei mesi successivi, più di 8 mila scosse, in media, una scossa superiore ai 4 gradi di magnitudo ogni 2 giorni e 7 eventi di magnitudo maggiore o uguale a 5, hanno interessato questo territorio.

Il terremoto che, alle ore 11.32 del 31 ottobre del 2002 per 40 secondi, scatena la sua energia distruttiva nella zona a nord-est di Campobasso, tra Larino, Bonefro e Casacalenda. A S. Giuliano di Puglia la scossa dell'ottavo grado della scala Mercalli e 5.6 Richter, fa cedere i solai del complesso scolastico, che ospitava le classi, dalle materne alle medie, dove si stava svolgendo la festa di Halloween. La scuola assomiglia ad una nave spezzata in due, luogo dove per molte ore si concentrerà il lavoro dei Vigili del Fuoco, mentre nei comuni vicini si contano 3050 sfollati, per i quali saranno allestite 6 tendopoli. 29 furono le vittime, tra cui i 26 bambini che frequentavano la scuola elementare e una loro maestra.

L'alluvione che, il 4 novembre del 1966, colpì Firenze. Raggiungendo lo storico livello di 5 metri, la furia dell'Arno, incrementata dalle piogge intense avutesi dal 25 al 29 ottobre e dal 1 al mattino del 3 novembre, ghermisce e fa strazio di qualsiasi cosa capiti sul suo percorso. Nessun monumento, museo o istituto culturale è risparmiato dall'imponente marea d'acqua e fango, che invase la città. 35 morti, fra Firenze e provincia, ne fecero le spese, insieme a quadri, monumenti, statue, libri, documenti.

Quando il 9 ottobre 1963 una porzione della sponda sinistra del serbatoio idroelettrico del Vajont, costituita da 260 milioni metri cubi di roccia, scivola nel lago dietro la diga e solleva un'onda alta 400 metri. I paesi di Longarone, Rivalta, Pirago, Villanova, Faé, Codissago e Castellavazzo, dalla parte di valle, e gli abitati di Erto e S. Martino, verso la coda del bacino, verranno spazzati dalla faccia della terra, mentre 2000 saranno le vittime.

Quando il 18 luglio 1987 in Valtellina, territorio che appartiene alla provincia di Sondrio, situata al nord del Lario, dopo tre giorni di pioggia, si scarica una gigantesca frana dal pizzo Coppetto, a 3066 metri d'altezza. Smottamento di circa 10 milioni di metri cubi di terra, che rade al suolo i paesi di Morignone e S. Antonio Morignone, fino a seppellire le ultime case, che si trovano nei pressi del ponte del Diavolo. Frane e straripamenti dei corsi d'acqua travolgono 60 dei 78 paesi della zona, portando alla morte 53 persone e alla perdita dell'abitazione per 1500.

L'alluvione che colpisce alle 04.30 dell'11 settembre del 2000 il camping "Le Giare", piazzato nel letto originario del fiumiciattolo Beltrame, tra Squillace e Soverato. La pioggia, che aveva accorciato la vacanza dei volontari dell'Unitalsi e dei loro 17 assistiti, gonfia una fiumara di piccola portata trasformandola in un siluro di acqua e fango. 11 persone perdono la propria vita per l'effetto devastante dovuto all'onda, che ha guadagnato spazio nell'unica ansa possibile, costruita dalla natura e demolita dall'uomo.

Il terremoto abbattutosi il 6 maggio 1976 in Friuli. La scossa, di magnitudo 6.5 durata 55 secondi, provoca la più grande catastrofe della sua storia: circa 1000 morti, 2300 feriti, 119 comuni colpiti, oltre 100 mila persone costrette in 111 tendopoli, colpite da nubifragi e valanghe. Miliardi di danni all'economia, all'agricoltura, all'industria, alle attività commerciali, ai centri storici. La gente, anche se impietrita dal dolore, si mette in moto per salvare vite umane. Mentre, i rappresentanti comunali iniziano la loro opera al fianco delle popolazioni, diventando un punto di fiducia per i disastri.

Alcune nascono da un'evoluzione di organismi preesistenti, nati spontaneamente nel passato, come le squadre antincendio che vantano una lunga tradizione nelle zone montane del Friuli - Venezia Giulia. In molti casi, il primo impulso alla costituzione delle associazioni è istituzionale, in quanto nasce da iniziative degli amministratori locali.

Comunque, possono distinguersi vari tipi di associazioni: da quelle che hanno finalità umanitarie ed assistenziali, a quelle in cui la motivazione solidaristica si accompagna a finalità interne, da quelle che godono di un'ampia autonomia, a quelle rigidamente inquadrare in strutture regionali o nazionali, da quelle prive di specifiche professionalità, guidate da un generico obiettivo umanitario di rendersi utili, a quelle in cui sono sviluppate le competenze specifiche richieste nelle diverse emergenze.

Tutte, al di là delle differenze, hanno in comune una struttura formale fissata in statuti, dei regolamenti, un'organizzazione, delle norme di comportamento.

Altre, invece, si formano per puro spirito di solidarietà, di soccorso, di prevenzione, caratteristiche basilari richieste per una realtà, chiamata VOLONTARIATO!

Identikit del volontario: motivazioni, capacità e caratteristiche

Chi tutt'oggi preferirebbe spendere il proprio tempo libero per portare sorriso a bambini soli, ad anziani che hanno bisogno di compagnia, per la cura degli animali o per la prevenzione degli incendi?

Molte, sono ancora le persone che ritengono impossibile l'interessamento ad attività non retribuite, ma che nell'atto pratico donano più di ogni stipendio!

Il volontario è una persona dinamica, attenta, giovane nell'animo e nelle idee, pronta a portare assistenza, ad ascoltare, disponibile, a volte impulsiva, meticolosa e impegnata; è capace di abbracciare tutto e, nei limiti il suo contrario.

Molte, anzi infinite, sono le mansioni che un volontario può svolgere, in occasione di emergenze più o meno gravi, che possano verificarsi.

L'identikit del volontario non è facile da delineare, perché si tratta di una realtà notevolmente composita.

E' un'attività privilegiata dai maschi, anche se in tempi recenti l'apporto della presenza femminile non è da dimenticare. Pesca in tutti gli strati professionali e in tutti i livelli di scolarità; il volontario è mediamente preparato ed esperto, dotato di una buona preparazione ottenuta sul campo, ma anche attraverso corsi di formazione.

Secondo Bar – Tal, psicologo sociale Israeliano, un atto, per definirsi altruistico, deve beneficiare un'altra persona, essere svolto volontariamente ed intenzionalmente ed essere privo di aspettative nei riguardi di ricompense esterne.

L'altruismo, per essere tale, necessita di alcuni prerequisiti. L'empatia, intesa come la capacità di stabilire un ponte comunicativo verso l'altro; la motivazione orientata al benessere dell'altro e la decisione, processo composto da diversi stadi; che può essere inibito o favorito da

molteplici fattori: la corretta interpretazione dell'evento, la consapevolezza della responsabilità.

Con il proposito di sondare gli aspetti delle capacità e delle caratteristiche che i volontari ritengono di possedere, ma soprattutto per verificare le motivazioni che stanno alla base della decisione di entrare in una associazione di volontariato, ho somministrato un questionario (adeguando alle realtà locali quello già utilizzato dalla Regione Autonoma Friuli – Venezia Giulia) strutturato, composto di circa trenta domande. Le interviste sono state effettuate in tutte le associazioni di volontariato di protezione civile operanti nel territorio dell'Agro – Nocerino Sarnese, particolarmente sensibile al rischio sismico, vulcanico, idrogeologico, di inquinamento atmosferico e del suolo.

I risultati mostrano che le associazioni sono **costituite** in grande maggioranza da **maschi (63%)**; le femmine, invece, sono presenti tra i volontari entrati in protezione civile più recentemente, anche se si può notare che il matrimonio costituisca per le donne un ostacolo all'attività di volontariato più che per i maschi.

Per quanto riguarda la **distribuzione dei volontari per età**, la classe più ampia è quella tra **18 e 30 anni (78%)**, segue quella tra **31 e 45 (10%)**, **meno di 18 (7%)** e infine chiude quella degli **over 45 (5%)**. La consistente presenza di volontari giovani, o relativamente giovani, porta di conseguenza ad un tasso di scolarità piuttosto elevato: più della metà ha infatti un diploma di scuola media superiore.

I volontari **coniugati**, di conseguenza, non sono la maggioranza (**11%**), in quanto è una percentuale che cresce con l'età.

Data la massiccia presenza di **giovani**, **il 45% sono studenti**, altri volontari, che si distribuiscono quasi equamente, sono occupati come operai, impiegati, liberi professionisti, commercianti e insegnanti ed un altro gruppo è costituito da persone inoccupate.

Considerando il **periodo di reclutamento**, oltre i due terzi dei volontari è entrato in protezione civile nell'**ultimo lustro (66%)**, anche a causa della costituzione piuttosto recente di alcune associazioni, rispetto i volontari (29%) che partecipavano alle stesse attività durante gli anni novanta.

Infine, un'ultima variabile che caratterizza il campione di volontari intervistati è riferita al ruolo svolto all'interno dell'associazione. Il **43%** degli intervistati è stato registrato come "**dirigente**", in quanto s'è qualificato come capo squadra o vice, presidente, vice presidente, membro del Consiglio di amministrazione, o con qualche altro ruolo di responsabilità più o meno specifica.

Il rapporto tra dirigenti e volontari può essere interpretato come un indicatore di istituzionalizzazione. In alcuni casi si potrebbe parlare di burocratizzazione della struttura, ma spesso un numero più elevato di "dirigenti" dipende semplicemente dal fatto che diverse associazioni sono organizzate in squadre, che prevedono al loro interno specifici ruoli di maggiore responsabilità. La proporzione di ruoli di dirigente può, quindi,

dipendere dal grado di maturazione dell'associazione che con il tempo fa emergere persone esperte cui vengono affidati compiti particolari.

L'appartenenza ad associazioni di protezione civile è una tra le tante possibili attività di volontariato praticabili in tutto il territorio in questione. A tal proposito, si è chiesto agli intervistati di indicare le altre associazioni di volontariato di cui facessero eventualmente parte. Va notato che il 73% non ha indicato alcuna tra le associazioni proposte nel questionario, mentre le uniche associazioni segnalate sono quelle sportive e assistenziali (10%) e religiose (7%).

Ai volontari viene posto un problema, cui è stato chiesto loro di esprimere il proprio giudizio riguardo a due alternative strategiche che possono essere formulate. Si può, infatti, permettere a tutti l'accesso all'associazione per creare intorno alla stessa un'atmosfera di consenso e favorire il senso di appartenenza; al contrario, si potrebbe invece cercare di limitare al massimo l'accesso per massimizzare l'efficienza operativa. Posti di fronte a queste due alternative i volontari protendono maggiormente verso **un'associazione aperta a tutti (55%)**, il 24% vede vantaggi e svantaggi in entrambe le strategie, mentre una piccola minoranza preferisce l'associazione lobby.

La vitalità di una associazione può essere misurata mediante la **frequenza** dei partecipanti: mentre un **8%** oscilla tra le **4 o 8 ore mensili**, diversi volontari (**40%**) dedicano tra **10 e 20 ore** alle attività associative e un **52%** si divide tra **21 e 35 ore e più di 35**.

La partecipazione attiva dei volontari può essere condizionata da vari fattori e, fra questi, il sostegno dell'**ambiente familiare**. La maggior parte delle famiglie **(87%) approva la partecipazione** dei loro membri **all'attività di volontariato**, gli altri sono indifferenti e solo in un 5% dei casi si registra una certa ostilità.

Analizzando il ruolo del volontario all'interno dell'associazione, il 42% afferma di svolgere mansioni particolari. Solo un'esigua minoranza (13%) sostiene che vorrebbe svolgere compiti che non gli vengono assegnati. La non attribuzione di queste mansioni è riconducibile, in alcuni casi, a motivi burocratici o organizzativi, in altri, a problemi di disaccordo con i vertici dell'associazione.

Alla domanda riguardante il **peso della propria opinione** riguardo le decisioni del gruppo in merito ad una serie di aspetti organizzativi e decisionali, quote di intervistati **tra il 26 e il 45%** affermano che è **poco e nessuno tra il 24 e il 36%**. In particolare, una **media del 25%** affermano che la propria opinione è **abbastanza** richiesta riguardo all'**organizzazione delle esercitazioni**, dell'organizzazione dei **servizi** e della **gestione della segreteria**, mentre il **61%** dichiara di non avere **alcun peso** riguardo all'**organizzazione di attività didattiche** o divulgative e per quanto concerne l'**assegnazione di incarichi**.

Sommando le percentuali relative alle risposte "molto" e "abbastanza", si nota che il parere dei volontari **non è richiesto** sia per gli

acquisti o richieste di materiali, che per l'**organizzazione** degli **interventi in emergenza (29%)**.

Si può dunque concludere che il **coinvolgimento della base** appare **poco determinante**.

Una serie di domande specifiche riguardano le singole **mansioni svolte** dai volontari: quelle più frequentemente citate, con percentuali di poco **inferiori al 50%**, riguardano la **compilazione dei verbali** e la **tenuta della segreteria**, l'**organizzazione della squadra** e la **pulizia della sede**. Il **30%** si occupa della **revisione e della cura delle attrezzature**, mentre percentuali **intorno al 15%** riguardano coloro che si occupano della **gestione del magazzino**, delle **divise e delle dotazioni personali**, della **manutenzione delle radio ricetrasmittenti** e altri tipi di mansioni. Infine, l'**8%** cura la **gestione del materiale sanitario**.

I problemi della formazione e dell'informazione sono centrali nella Protezione civile, in quanto è necessario conciliare l'esigenza della specializzazione con quella della formazione dei volontari capaci di affrontare con flessibilità anche situazioni cui non sono addestrati. Ma ottenere questo risultato non è facile in quanto le associazioni sono composte da persone molto diverse tra loro sia per caratteristiche socio-demografiche, che per esperienze di vita, differenze da considerare come un prezioso capitale da valorizzare.

La maggior parte dei volontari ha partecipato a corsi o ad altre **attività formative o addestrative**. I corsi più frequentati sono quelli

inerenti alle **competenze di base di protezione civile e all'antincendio (media del 90%)**. Su di un livello inferiore (**intorno al 60%**) si colloca la frequentazione di corsi relativi alle informazioni di **educazione sanitaria e alle radiotrasmissioni**. Tassi di partecipazione meno elevati si registrano per i corsi si **soccorso con unità cinofile**, dato che sul territorio poche associazioni si avvalgono dei "nuovi volontari", **e in montagna (media del 5%)**.

L'**84%** dei volontari intervistati sono ad ogni modo dell'avviso che **partecipare a corsi potrebbe essere utile per completare la propria formazione** ed il **5%** riterrebbe la cosa utile, ma ne sarebbe **impossibilitato**, per vari motivi. La **domanda di formazione** è massiccia, ma solo l'**8%** ritiene che sia più **proficua l'esperienza diretta** attraverso esercitazioni ed interventi, senza dimenticare un **3%** che ritiene di essere **sufficientemente preparato** per i compiti che gli vengono richiesti.

Con una domanda specifica si è chiesto ai volontari una autovalutazione delle proprie **capacità**, come risultante dei tratti di personalità di base e dell'eventuale formazione specifica ricevuta. Le caratteristiche che gli intervistati maggiormente si riconoscono sono la **capacità di gestire i rapporti con gli altri volontari** (il **37%** risponde "molto" e il **74%** "abbastanza"), si sentono **in grado di aiutare persone colpite** ("molto" per il **29%** e "abbastanza" per il **47%**), **flessibili nell'assumere compiti diversi** ("molto" per il **18%** e "abbastanza" per il **53%**), **competenti per le mansioni espletate** ("molto" per il **16%** e

“abbastanza” per il 61%), **capaci di organizzare l’attività della squadra** (“molto” per il 29% e “abbastanza” per il 47%). Ad un livello di poco inferiore vi è la capacità, che richiede il possesso di adeguati strumenti culturali, di **gestire i rapporti con le istituzioni** (il 18% sceglie la risposta “molto”, il 35% “abbastanza”, mentre il 45% “poco”). In generale i volontari non vogliono essere molto assertivi nel riconoscersi diverse qualità perché ritengono che i voti debbano essere dati dagli altri; perciò la grande maggioranza di risposte (media del 48%) ritiene di possedere “abbastanza” queste capacità.

L’82% dei volontari **ha partecipato ad esercitazioni** ed addestramenti, un 3% **non vi ha preso parte** perché non sono stati organizzati, mentre un 13% per **altri motivi**.

Anche per quanto concerne gli **interventi in emergenza** la quota di partecipazione è molto elevata: il 79% dei volontari **ha operato** in contesti calamitosi, il 13% **non è stato impegnato**, un 3% **non ha potuto partecipare per motivi di lavoro o familiari** un altro 5% che indica **altri motivi**, sostanzialmente riconducibili a quelli appena citati.

La maggior parte dei volontari è stata impiegata per far fronte ad **emergenze** nazionali, internazionali e locali. Il 72% in occasione di **alluvioni e frane**: in Valle d’Aosta, a Sarno (Sa) nel 1998, a Cervinara (Av) nel 1999, a Soverato (RC) nel 2001, a Napoli nel 2002, in Molise nel 2003, a Scafati (Sa) nel 2004 e ultimamente a Nocera Inferiore (Sa); il 18% in luogo dei **sismi** del 1997 in Umbria e nelle Marche e del 2002 a S.

Giuliano di Puglia, il **3%** per **interventi umanitari** in Albania ed infine il **7%** ha portato a termine interventi riguardanti l'**antincendio boschivo**, il **monitoraggio del territorio** ed il **soccorso a persone**.

Ai volontari è stato chiesto di indicare i rischi più importanti cui è soggetto il territorio del Comune dove vivono e dove prestano la loro attività. I rischi maggiormente segnalati (68%) sono le alluvioni, esondazioni, allagamenti e le frane e gli smottamenti, nel complesso, rischi derivati dal dissesto idrogeologico che può manifestare tutte le sue funeste conseguenze in caso di eventi meteorologici eccezionali. Di seguito, rischi percepiti, segnalati da oltre il 50% dei volontari, sono costituiti dagli incendi boschivi, sismi, incidenti stradali e dall'inquinamento. Con percentuali intorno al 16% troviamo i rischi atmosferici e di inquinamento da impianti chimici ed industriali.

Una batteria di domande si propone di sondare gli aspetti della **competenza e** della **responsabilità**, ma innanzitutto si è posta una domanda riguardo le **motivazioni** che spingono a far parte di una associazione di volontariato.

Il **61%** dei volontari affermano che la loro **decisione** è stata del tutto **personale**, ad un livello successivo si collocano i **parenti**, il **partner**, gli **amici e** gli **altri volontari (intorno all'11%)**, mentre ruoli marginali assumono: **vivere in una località a rischio (3%)**, la **conoscenza di eventi calamitosi attraverso i mass media (5%)** e le altre possibili scelte, che non sono state prese in considerazione.

La formulazione di una domanda cerca di approfondire la **decisione** del volontario di essere entrato a far parte di una associazione di protezione civile, ritenendo che per alcuni possa essere stato rilevante aver partecipato direttamente, o indirettamente, al **dissesto idrogeologico** che colpì il territorio di **Sarno** nel 1998. In effetti, un **21%** dei volontari ha indicato come **“molto”** ed un **32%** come **“abbastanza”** l’esperienza in questione.

Tra le **motivazioni** che sostengono il volontario nella sua decisione di continuare la sua attività, spicca quella di **aiutare le persone in stato di bisogno**, segnalata come **“molto”** importante dal **74%** degli intervistati, seguita dall’**apprendere nuove abilità (63%)**, **preservare l’ambiente (61%)** e **provare nuove esperienze (58%)**. Ad un livello inferiore, ma pur sempre molto importanti, sono le risposte che si riferiscono a **fare attività di gruppo (47%)**, al **senso del dovere (45%)**. Infine, si collocano l’**occupare il tempo libero (37%)**, il **sentirsi migliori (29%)** e l’**avere vissuto situazioni di bisogno (26%)**.

La maggioranza dei volontari riassume in un giudizio tutto sommato positivo l’esperienza fin qui maturata partecipando alle attività associative. Più di tre quarti, infatti, fornisce questo giudizio sul grado di **realizzazione** delle **attese** che si era prefigurato all’inizio. Cifra globale che si compone di una minoranza (**21%**) che afferma che si sono realizzate **“molto”** e una quota più consistente (**61%**) che ritiene si siano realizzate **“abbastanza”**. Solo un **5%** è rappresentato dai più delusi, che affermano che le attese

non si sono **per nulla** realizzate e un **13%** è formato da coloro i quali dichiarano che le proprie aspettative si sono realizzate “**poco**”.

La domanda successiva riguardava le **maggiori soddisfazioni** incontrate. L'aspetto più gratificante segnalato è stato l'**apprendimento di nozioni e competenze (24%)**, seguita dal **rafforzamento o la creazione di nuove amicizie (22%)**, la **condivisione di esperienze e sacrifici** e la **riuscita degli interventi (20%)** e in **riconoscimento di meriti e capacità (10%)**.

Con l'ultima domanda ci si pone l'obiettivo di essere a conoscenza delle **caratteristiche** ritenute più importanti per essere un buon volontario. Le caratteristiche maggiormente scelte sono l'**impegno e volontà**, la **disponibilità ed altruismo** e la **serietà ed affidabilità (intorno all'11%)**. Seguono la **professionalità e la preparazione (9%)**, il **sacrificio e senso del dovere**, lo **spirito di adattamento**, la **motivazione e l'entusiasmo (8%)**, il **buon senso e la prudenza** e la **disponibilità di tempo (7%)**. Agli ultimi posti vi sono l'**umiltà e l'obbedienza** e la **capacità di rapporti (6%)**, la **freddezza e l'iniziativa (5%)** e le **qualità fisiche (2%)**.

Ciò che si può desumere dai risultati di questo questionario è che non si sta andando incontro ad una crisi vocazionale, perché sono numerosi i volontari, soprattutto giovani, reclutati negli ultimi anni.

Si ritiene che i giovani siano necessari alla crescita del volontariato non solo perché rappresentano il serbatoio quasi biologico da cui attingere forze fresche e vive per riempire i vuoti causati dall'invecchiamento degli

organici; ma anche perché assicurano in larga misura il processo di crescita e maturazione dell'intero movimento di volontariato.

Il giovane volontario apprende, in ogni momento, competenze operative; non ci si riferisce solamente all'acquisizione di una professionalità specifica, ma anche dell'approvazione degli stili di comportamento tipici del volontariato maturo: la gratuità, il senso della condivisione non pietistica, l'altruismo, la sensibilità civica, la tensione verso un'altra moralità sociale ed altro ancora.

Il volontariato dei giovani rappresenta un'occasione positiva di apprendimento e di interiorizzazione dell'habitus del volontario, cioè di quella disposizione d'animo fondamentale che fa dell'impegno di solidarietà una costante mentale ed operativa per tutta la vita.

La funzione propedeutica di tale volontariato pone le premesse per fare del volontariato non un'esperienza circoscritta ad un periodo particolare dell'esistenza sostenuto dall'entusiasmo e dalla generosità tipici dell'età giovanile, ma il fondamento di un atteggiamento maturo e definitivo che qualifica il cittadino adulto.

Il volontario, oggi, deve essere abituato a svolgere il proprio operato con professionalità, evitando il dilettantismo, che si identifica con interventi approssimativi, condotti con faciloneria, senza capire in che contesto e con quale identità si abbia a che fare.

Deve prestare attenzione alla leggerezza del dono e quindi al desiderio di chi è aiutato.

La spinta all'altruismo, a volte, può essere espressione di intenzioni molto diverse.

Se per alcuni volontari, lo scopo ultimo è il compiacersi di una buona immagine di se stessi, è evidente che al centro della relazione d'aiuto ci saranno loro, mentre il sofferente sarà soltanto lo strumento per conseguire un proprio fine particolare. Ma non appena, chi ha necessità dell'aiuto, diventa strumento, perde immediatamente la qualità più importante di essere umano, di persona, e quindi di centro di valore in sé. Nell'istante in cui lo si considererà come mezzo e non come fine, si smetterà di trattarlo con rispetto, devozione, dignità, perdendo il contatto con il suo valore e qualsiasi effettivo contributo in suo favore verrà meno, anche se apparentemente ci si prodigherà per lui. Si viene, così, a creare facilmente un circolo vizioso di aspettative di ricompensa, che interferisce profondamente con la capacità di percepire i reali bisogni dell'altro, senza, per alcun motivo, promuovere la sua presenza.

Se il volontario ha intenzione di operare per promuovere l'altrui manifestazione, è importante, innanzitutto, l'accento sull'altrui: l'altro, volendolo bene, e non vedendo la sua ombra proiettata su di lui.

A tal proposito, Papa Giovanni Paolo II, nel Centesimus Annus scritto nel 1991, ci ricorda che *"una società di ordine superiore non deve interferire nella vita interna di una società di ordine inferiore, privandola delle sue competenze, ma deve piuttosto sostenerla in caso di necessità"*

ed aiutarla a coordinare la sua azione con quella delle altre componenti sociali, in vista del bene comune”.

Quindi, il volontario che presta soccorso deve tener presente un codice di comportamento a cui attenersi, cercando di evitare che chi riceve l'aiuto si senta in inferiorità oppure si adatti alla condizione di beneficiario, diventando dipendente dal donatore.

Senza persone generose, senza volontari, pronti ad impegnarsi per gli altri non chiedendo nulla per sé, non pretendendo ricompense, la solidarietà rischia di trasformarsi in una brutta predica e, chissà mai, anche interessata.

Capitolo 2

La Protezione Civile: dalle origini, ai giorni nostri

La norma fondamentale in materia di volontariato è contenuta nell'articolo 18 della legge n. 225 del 1992, il quale stabilisce che *“il servizio Nazionale della protezione civile assicura l'ampia partecipazione dei cittadini e delle organizzazioni di volontariato all'attività di previsione, prevenzione e soccorso in occasione di calamità naturali o eventi catastrofici e riconosce e stimola le iniziative di volontariato e ne assicura il coordinamento”*.

Con l'apporto di questa legge, approvata dopo un iter parlamentare travagliato durato circa un decennio, si evidenzia l'importanza che il volontariato pian piano tende ad acquistare nel sistema coordinato delle amministrazioni dello Stato, delle Regioni, delle Province, dei Comuni, degli enti pubblici, della comunità scientifica, degli ordini e collegi professionali e anche delle istituzioni private, di cui il Servizio Nazionale della Protezione Civile si avvale.

Ma cos'è il Servizio di Protezione Civile? E, in secondo luogo...di che si occupa la Protezione Civile?

Tornando un po' indietro nel tempo, si può tentare di ricostruire il percorso attraverso il quale si è giunti all'istituzione di un servizio di protezione civile.

Gli Etruschi avevano affidato ai sacerdoti un approssimativo compito di previsione dei terremoti, infatti avevano l'incarico di raccogliere dai contadini e dai pastori informazioni relative al volo degli uccelli, a strani comportamenti degli animali, a variazioni insolite di temperatura nelle acque dei pozzi. Quando ai sacerdoti sembrava che le notizie raccolte lasciassero presumere l'approssimarsi di un terremoto, disponevano che le cerimonie fossero celebrate all'esterno dei templi e che la popolazione attendesse in campagna, in preghiera, il verificarsi del sisma.

I Romani del periodo imperiale disponevano di un corpo dei vigili del fuoco, la VII Coorte, impegnati a contrastare i violenti incendi che, frequentemente, devastavano interi quartieri di Roma, le cui case erano in larga parte costruite solo in legno.

Nel Medioevo, le strutture costituite contro le avversità naturali si identificavano con le Misericordie, anche se la loro attività era indirizzata prevalentemente a contrastare gli effetti del diffondersi delle malattie e a limitare gli effetti delle carestie. Non si era ancora in presenza di istituzioni organiche né di organizzazioni di protezione civile, data la mancanza di una vera coscienza e di un servizio come oggi lo intendiamo, in un contesto nel quale le calamità naturali mantenevano il loro significato religioso: il terremoto era una manifestazione divina da scongiurare recitando preghiere e l'intensità veniva misurata in base alla lunghezza delle preghiere recitate.

Nel Seicento l'attività tellurica, gli incendi o le pestilenze erano imputate all'esistenza di demoni malefici e il sistema adottato per combatterlo era quello di bruciare maghi e streghe, ritenuti i diretti responsabili attraverso il ricorso a malefici.

La vera inversione di tendenza si è avuta a partire dal XVIII secolo, con l'Illuminismo. Solo a seguito di questa rivoluzione del pensiero, si è cominciato a studiare in modo scientifico i fenomeni naturali e mutò l'atteggiamento nei loro confronti. Prima di allora l'evento calamitoso era subito come punizione divina, mentre con il nuovo approccio della scienza si cercò di prevenirlo o limitarne gli effetti, per ridurre i danni arrecati sia all'uomo che alle nascenti attività industriali. Oltre a quelli definibili come originati da meri fenomeni naturali, dovevano prevedersi soluzioni per far fronte anche a quelli indotti dall'uomo, legati alla manipolazione di sostanze chimiche e alle nuove infrastrutture (dighe, sistemi di trasporto) che comportavano rilevanti trasformazioni dell'ambiente.

Soltanto nel secolo successivo e in quello attuale, venne a diffondersi la convinzione che fosse necessario approntare appositi sistemi e strutture di tutela; a questa presa di coscienza corrisposero i primi interventi normativi susseguitisi senza un disegno organico ed omogeneo fino ai tempi più recenti. Elemento caratteristico della legislazione di protezione civile nelle sue prime forme, è quello per cui il tentativo del legislatore di porre in essere un sistema compiuto di poteri e responsabilità, ha, nella maggior parte dei casi, tratto occasione dal

verificarsi drammatico di situazioni di emergenza, le quali hanno determinato l'assommarsi di soluzioni organizzative contingenti, poco armoniche tra di loro.

Unicamente dagli ultimi decenni si è cercato di attuare il proposito di fare della protezione civile un vero e proprio servizio a sé stante, in funzione di una esigenza caratterizzata dalla necessità di essere affrontata in modo organico e consapevole.

Terminato l'exkursus storico che ci ha condotti all'attuale Servizio di Protezione Civile, ci soffermiamo nel difficile intento di fornire una definizione unitaria e omnicomprensiva della Protezione Civile. Per ovviare a questa difficoltà, giungiamo all'elaborazione di tale nozione attraverso l'esame delle attività nelle quali si sostanzia o l'analisi di quelle che sono le sue principali finalità. Così, l'attività di protezione civile è definita come quell'insieme di interventi che prima, durante e dopo il verificarsi di una calamità sono finalizzati ad evitare o ridurre gli effetti dannosi. Mentre, la finalità principale delle strutture di protezione civile è quella di coordinare e facilitare gli interventi volti a fronteggiare eventi straordinari, tali, per le loro dimensioni, da non poter essere affrontati dalle singole forze disponibili sul luogo.

...in caso di emergenza

Prima di intraprendere la nostra analisi riguardo alcuni elementi che caratterizzano il comportamento umano in emergenza, è necessario

effettuare una distinzione tra la nozione di fenomeno naturale e di evento calamitoso e il termine “disastro”; eventi rilevanti dal punto di vista della protezione civile.

Il fenomeno naturale, rappresentato da un'inondazione, un sisma, un uragano, un'alluvione, non ha di per sé portata negativa, ma diventa oggetto di attenzione da parte delle forze di protezione civile, come catastrofe (dal greco *καταστροφή*, nome dato da Aristotele alla soluzione, di solito luttuosa, della tragedia) o calamità, nel momento in cui viene ad avere conseguenze dirette o indirette sull'uomo o sui suoi beni.

Di contro, il disastro è considerato un evento relativamente improvviso ed inaspettato in cui, a causa delle minacce percepite, i comportamenti normali e il modo normale di vita delle comunità coinvolte sono messi in crisi (dal greco *κρίσις*, improvvisa modifica di situazioni) e in cui devono essere avviate, per fronteggiare la crisi, sequenze di azioni non pianificate.

Infinite, possono essere le reazioni degli individui nei riguardi dell'evento con il quale dovranno confrontarsi. Le reazioni dell'organismo a situazioni straordinarie sono sintomi definiti reazioni alla tensione, che possono presentarsi immediatamente o successivamente al disastro, in maniera blanda o più intensa.

Proprio per l'impossibilità di scandagliare tutte le eventuali risposte di un essere umano in caso di emergenza, di seguito ne riporteremo solo alcuni elementi principali.

La responsabilità di essere un volontario

Le calamità naturali e le emergenze destabilizzano il territorio colpito, i suoi abitanti e mettono a repentaglio la comunità sia dal punto di vista geologico che psicologico.

Gli operatori che devono soccorrere le vittime necessitano di un addestramento adeguato.

Questa consapevolezza ci spinge a considerare una cultura attenta sia ai bisogni dell'uomo nell'emergenza che a gestire meglio il senso di inadeguatezza e impotenza che prova di fronte alla drammaticità dell'emergenza.

Con il terremoto vi è shock immediato, mentre a seguito di un'alluvione l'impatto psicologico è ritardato in quanto l'acqua in un primo momento dà la possibilità di pensare alla fuga. E' in un secondo momento che l'alluvione crea fantasie catastrofiche perché si realizza la perdita della casa, la vista dei corpi galleggianti, il fango che incombe e trascina via i resti di una vita sacrificata e costruita sul lavoro.

In questi casi diventa necessario l'intervento strategico del soccorritore, convincere la gente a lasciare le case, dare l'adeguato supporto, contenere l'ansia. Il contatto con il disastro si deve basare su una comunicazione rassicurante e protettiva. Trasmettere informazioni adeguate con lo stabilirsi di una vicinanza emotiva permette di tranquillizzare la vittima. Il soccorritore deve dare informazioni e indicazioni precise e semplici per non far abbassare il livello di vigilanza

della coscienza, mantenendo alta la percezione del pericolo nell'organismo, e trasformare la paura in panico.

Il meccanismo che deve attivare il soccorritore è di compensazione tra quella che è la propria paura e la reale situazione di pericolo. La sua funzione è di "guida" al fine di creare aggregazione nel gruppo che ha subito l'evento catastrofico; ciò gli permette psicologicamente di abbassare il proprio livello di ansia, facendo da freno al gruppo.

Il grado di responsabilità che si assume il soccorritore fa da tampone al panico che si crea nel gruppo e promuove dei comportamenti di problem solving: soluzioni efficaci ed immediate alla situazione – problema. Addestrare al problem – solving significa, dunque, facilitare nell'operatore un comportamento psicomotorio adeguato all'intensità dell'evento catastrofico.

L'esposizione dei soccorritori alle emergenze è quasi totale; vivono queste esperienze con un impatto emotivo e fisico che può diventare pervasivo ed intrusivo. In emergenza l'operatore deve: decidere in modo repentino, applicare soluzioni semplici, assicurare una presenza costante, garantire continuità nel soccorso e fornire competenze.

Ma le scelte tecniche di intervento sono sempre corrette? Sono efficaci? Possono salvaguardare il soccorritore da eventuali ripercussioni psicofisiche?

Spesso i sentimenti di disperazione, di inadeguatezza e frustrazione sono molto difficili da sopportare, l'operatore si trova di fronte

ad un "incidente critico". Jeffrey Mitchell definisce l'incidente critico *"un punto di svolta ovvero qualsiasi evento che ha avuto un impatto stressante tale da sopraffare le abituali capacità di gestione efficace che un individuo o un gruppo di persone possiedono"*.

Il modo in cui si affronta l'emergenza, determina in larga misura non solo il comportamento del soccorritore ma anche i suoi risultati: se ha successo nell'intervento significa che è riuscito ad organizzare mentalmente bene l'intervento e ad identificarsi nel ruolo di soggetto responsabile di un compito. I soccorritori possono superare le loro difficoltà se riconoscono anzitutto che la delusione, la frustrazione, la rabbia sono dovute in gran parte ad incresciose situazioni di impotenza e contemporaneamente, al fatto che identificarsi con i sopravvissuti è assolutamente normale.

Quando il soggetto si trova a vivere un'esperienza critica, che comporta una fase momentanea di disorientamento e di disorganizzazione psicologica, ha difficoltà a governare le differenti variabili emozionali e fronteggia l'evento critico (coping) utilizzando strategie comportamentali e strumenti cognitivi, magari non adatti a risolvere l'incertezza del momento.

Nel corso della propria esperienza di soccorritore, ciascun individuo tende a costruire un proprio stile di coping, acquisendo dei comportamenti generalizzati di fronte ad un problema o ad un compito: c'è chi fa affidamento soprattutto sugli altri, chi vuole comunque sbrigarsela da solo, chi reagisce istintivamente e chi calcola ogni piccola mossa. E' importante

cercare di migliorare il coping, poiché i successi o i fallimenti individuali porteranno il soggetto ad assumere uno stile piuttosto che un altro: infatti riuscire a superare alcuni problemi e difficoltà, aiuterà il soccorritore a credere più in se stesso e nella possibilità di risolvere i vari ostacoli che si presenteranno o al contrario, può diventare molto pericoloso lo sperimentare diversi insuccessi poiché potrebbe svilupparsi la convinzione che qualunque comportamento venga messo in atto, non sarà efficace per risolvere il problema. Tale sentimento di impotenza di fronte ai compiti non riusciti viene definito come uno dei possibili risultati di coping inefficace (cioè sentirsi di volta in volta incapaci di affrontare l'evento).

L'intervento dei soccorritori in emergenza rappresenta un elemento cardine attraverso cui prendono forma e sostanza concetti quali soccorso, supporto e aiuto; gli operatori del soccorso sono la rete umana che, intervenendo sul territorio, completano l'attività di formazione, prevenzione e previsione svolta dalla Protezione Civile.

Chi opera nell'ambito dell'emergenza è sempre un volontario la cui preparazione di base è più orientata a fornire infrastrutture di supporto nei possibili scenari catastrofici senza avere, delle risorse emotive adeguate a fronteggiare l'evento catastrofico.

Le aziende sanitarie con il servizio Protezione Civile locale dovrebbero promuovere dei progetti nei comuni più a rischio. Costruire una "mappa" psicologica dei rischi che incorrono sia i soccorritori che la

popolazione, cioè promuovere un modello psicologico di prevenzione dei comportamenti di panico in emergenza.

Pertanto è opportuno che ciascun soccorritore scelga la professione di aiuto in termini di missione e contemporaneamente si ponga delle domande: “cosa mi spinge ad occuparmi della sofferenza degli altri?”, “in che modo posso aiutare applicando un buon distacco emotivo?”. Tale riflessione è un passaggio obbligatorio perché permette all’operatore di orientarsi verso quelle verità che rivelano le reali attitudini del soggetto, la reale motivazione, gli eventuali livelli d’ansia e d’aggressività che possono sfociare se non riconosciuti durante una situazione critica, in una “esplosione” emotiva.

Del resto un paese moderno e civile lo si riconosce anche dal grado della sua organizzazione di Protezione Civile.

Lo stress del soccorritore

Si sa che chi è tempestivo e lucido nei momenti in cui sia necessario un soccorso immediato, è ritenuto particolarmente affidabile, chi sa cosa fare per risolvere in concreto un problema impellente senza perdere la testa o impanicarsi, è efficace e utile. Non tutti lo sanno essere: è una questione di personalità, di talenti e di vocazione. In un’epoca nella quale le emergenze sono quasi più numerose delle prevenzioni e la società stessa è sottoposta a minacce incombenti, piccole e grandi, si rivela sempre più forte il bisogno di sentirsi tutelati da operatori del

soccorso pronti, efficienti, dei veri “angeli custodi” della salute pubblica che vegliano ed intervengono prima possibile.

Anche gli angeli però possono ammalarsi di stress proprio perché veglianti ed interventisti, soprattutto quando l'entusiasmo per il nuovo servizio e le gratificazioni che ne derivano sono forti e si rischia di essere travolti dalla voglia di fare. Infatti, è valutabile, secondo parametri medici e psicosomatici, una vera e propria sindrome da stress che colpisce chi faccia attività nel soccorso attivo. Si sviluppa nel momento in cui una certa soglia di caratteristiche positive della personalità del soccorritore viene superata, con ipertrofia e abuso delle stesse, fino a raggiungere un effetto negativo di rimbalzo sulla salute dell'operatore che a sua volta necessita di soccorso.

Se in emergenza sono premiate la lucidità, la capacità di comprendere con immediatezza le cose da fare ed il controllo della gestione delle azioni, un'esaltazione di queste qualità, produce una forma di suscettibilità di pensiero ed una esasperazione delle funzioni di attenzione, che portano inconsciamente a credere di dover mantenere questo stato di allerta anche fuori dalle situazioni di crisi, come se ci fosse uno stato di emergenza da dominare in qualsiasi momento. Così mentre i nervi saldi e il cuore freddo consentono di affrontare le situazioni più drammatiche ed emotivamente crudeli, l'essere sottoposti troppo a lungo o spesso a queste circostanze, che richiedono un controllo emotivo

particolare, possono condurre ad uno stato d'iperattività permanente e lentamente può manifestarsi una sindrome da stress del soccorritore.

Un'utilizzazione eccessiva del sistema adrenergico produce un sovraccarico, con veri segni e sintomi riconducibili ad una patologia distribuita a più livelli. Il soccorritore adrenergicamente sovraccarico ha alterato l'asse ipotalamo – ipofisario, si possono verificare alterazioni a carico del sistema di controllo del ritmo cardiaco ed un aumento del catabolismo metabolico.

Inoltre se la capacità sviluppata od innata, in chi opera nell'ambito del soccorso, di riuscire a rispondere prontamente ad una situazione di crisi con un'azione immediata, che gli antichi nominavano con “estote parati” (state pronti) permette in qualsiasi momento del giorno e della notte di rispondere al top delle proprie funzioni psicofisiche, la permanenza in questo stato di allerta per troppo tempo, mantiene iperattivo il sistema neuromuscolare oltre che endocrino e può arrivare ad interferire con il ritmo sonno – veglia, riducendo i processi di scarica e di rilassamento.

I segni premonitori che ci svelano questa situazione sono la facile irritabilità, la sensazione di non essere apprezzati, accompagnata da un calo dell'entusiasmo per il lavoro svolto e dal desiderio di andarsene, un senso di spossatezza immotivato e una incapacità a concentrarsi anche in situazioni di poco conto. Ciò capita perché l'ipereccitabilità complessiva dei sistemi psicosomatici riduce essenzialmente la capacità di rilassamento ed inibisce od attenua il senso di gratificazione, entrambi necessari per il

mantenimento di un buon equilibrio psicofisico. In situazioni di esasperazione delle risorse personali si può arrivare a somatizzazioni anche importanti come l'insonnia, la perdita o l'accentuazione eccessiva dell'appetito, l'emicrania, la colite, alterazioni della libido ed altro ancora.

Assieme a questi sintomi posso verificarsi alterazioni dovute ad un'eccessiva fortificazione del proprio io, conseguente all'indubbio coraggio che rimuove la paura e mette il soccorritore nelle condizioni di "farcela comunque", la cui esaltazione fortifica l'idea delle proprie potenzialità ma può portare alla perdita del senso della misura dei propri limiti. A seguito di questo, in ambito sociale, si può giungere a disturbi della vita di relazione, ad una riduzione della capacità di socializzazione dovuta ad un comportamento eccessivamente dominante ed ad un atteggiamento di chiusura verso i cambiamenti e le nuove idee.

La Paura

Consiste in una emozione, preceduta da un senso di sorpresa, provocata dalla presa di coscienza di un pericolo presente e imminente che avvertiamo come una minaccia contro la nostra incolumità. Serve a proteggere l'organismo per prepararlo all'azione, ad una risposta efficace di fronte ad un accadimento non previsto ed improvviso.

L'uomo ha ereditato numerosi tropismi (comportamenti automatici) per reagire ad una minaccia imminente, osservabili negli animali superiori.

Un comportamento per fronteggiare la paura è la catalessi, in conseguenza della quale chi è minacciato rimane immobile e insensibile agli stimoli sensoriali; durante le emergenze rende le vittime di un disastro incapaci di muoversi.

Un altro, può essere l'iperattività, conseguenza della disponibilità di energie finalizzate alla fuga o alla lotta.

L'ipotalamo, in seguito alla percezione della paura, lancia nel corpo impulsi che fanno scattare una reazione, immediata e breve, globale: emissione dell'adrenalina, accelerazione cardiaca, redistribuzione vascolare a vantaggio dei muscoli. Alla prima risposta, ne segue una seconda costituita da scariche ormonali che permettono di assicurare il ricambio energetico necessario al proseguimento delle attività fisiche.

Come ogni emozione, la paura può provocare effetti contrastanti a seconda degli individui e delle circostanze, ma una reazione estesa alla maggioranza delle persone è l'esteriorizzazione della tensione psichica attraverso grida e movimenti frenetici, spesso inconsulti, che costituiscono la prima risposta allo shock.

In una situazione di crisi intensa e profonda, di forte tensione qual è un'emergenza, che attiva meccanismi psicologici capaci di destrutturare il comportamento, questa emozione originaria di salvaguardia può degenerare in panico.

Il Panico

E' il livello più estremo della paura. Si manifesta come un investimento apparentemente irragionevole e sproporzionato e si esprime in una crisi in cui tutte le energie sembrano coinvolte nella gestione dell'emotività dilagante ed incontrollabile. E' una reazione emotiva intensa che impedisce all'organismo di elaborare una strategia di salvezza e di dare una risposta positiva allo stimolo negativo; non consente all'individuo di gestire le proprie aree di esperienza e di capacità cognitiva. Infatti la persona colta da panico può intellettualizzare una situazione, razionalizzarla, ma non sottoporla ad una vera critica, risultato dell'incapacità temporanea dell'individuo di controllare la propria paura. Provoca l'abbassamento dello stato di coscienza, della soglia di attenzione e di vigilanza, della facoltà di ragionamento e della capacità del corpo di rispondere ai comandi del cervello.

Moltiplica in modo esponenziale il numero delle vittime, porta a reazioni primitive di fuga incontrollata e provoca reazioni sconsiderate di violenza. Una volta scatenato, non si argina; si può solo cercare di prevenirlo con un'adeguata attività di informazione, formazione e addestramento delle persone.

L'Angoscia

E' un sentimento di insicurezza globale vissuto come attesa dolorosa di fronte ad un pericolo. Mentre la paura deriva da una situazione nota, l'angoscia si riferisce ad un pericolo ignoto.

I disastri che provocano angoscia sono quelli dove il pericolo o la morte sono viste come qualcosa di sfuggente che può colpire da un momento all'altro, senza visualizzare o percepire la portata della minaccia come ad esempio, in passato le epidemie o più recentemente l'emergenza di Chernobyl.

La reazione degli individui sottoposti ad angoscia da disastri è quella di chiudersi in un isolamento carico di depressione, con accumulo di tensione che sfocerà nell'insorgere di malattie psicosomatiche o esplosioni di violenza. In passato, durante le epidemie, il compito di incanalare queste tensioni spettava alle processioni religiose o all'esecuzione degli untori, che davano la possibilità di visualizzare la fonte del male.

Lo Stress

E' un aspetto della vita che può essere sia protettivo, che nocivo, anche se troppo spesso è visto in un contesto negativo, ci permette di far fronte al cambiamento o ad una situazione imposta dall'esterno.

La storia dello stress risale a Hans Selye, un fisiologo canadese di origine austriaca, che lo considera come la somma di tutte le

conseguenze aspecifiche prodotte da fattori che possano avere influenza sull'organismo. Nel 1925, appena diciottenne, studiava medicina all'università di Praga e ascoltando le lezioni di clinica medica osservò che il suo professore, un certo von Jaksch, tralasciava qualcosa nella descrizione dei malati allo stadio iniziale di diverse forme morbose infettive. Tutti questi pazienti, infatti, presentavano i medesimi sintomi: febbre, malessere generale, perdita dell'appetito, dolori muscolari e articolari, che si sviluppavano in quella che Selye definirà più tardi "sindrome di malattia primitiva".

Selye riconosce due tipi di stress: uno positivo e vitale per la vita (eustress), che fa parte di un processo naturale: quando l'organismo è minacciato reagisce con lo stesso meccanismo generale di adattamento. I sintomi fisici che appaiono quando si è stressati permettono di sfuggire alla minaccia o di combatterla. Questa risposta costituisce un meccanismo fondamentale di protezione, che rafforza le difese fisiche e mentali e la capacità di reazione: concentra l'attenzione, mobilitando le energie e le risorse necessarie per agire in modo adeguato.

Quando le circostanze che lo provocano sono eccezionali, intense o prolungate, lo stress influisce negativamente sulla personalità, sulla salute e sul rendimento dell'individuo (distress). Nel nostro organismo quando si è sottoposti a uno stress intollerabile, cronico, avviene un vero e proprio sconvolgimento biochimico e muscolare.

In sostanza lo stress è la risposta a una situazione in cui l'individuo è consapevole di una discrepanza tra le domande che l'ambiente esterno gli pone e le caratteristiche soggettive e oggettive. Lo stress sarebbe la conseguenza della necessità di impiegare energie superiori a quelle adoperate di norma. L'individuo di fronte a situazioni di distress mette in atto strategie che vanno sotto il nome di coping, adattamento o tendenza a cavarsela, stili dettati dalle caratteristiche dell'individuo e dalle esperienze personali.

Ogni organismo, sotto il profilo quantitativo, reagisce allo stesso modo di fronte agli stressors (fattori in grado di provocare la sindrome generale di adattamento), ma sotto il profilo qualitativo esistono, invece, delle differenze.

Nel suo primo saggio, Selye definiva la sindrome sopra descritta come una *“mobilitazione generale, nell'organismo, di tutte le forze di difesa”*; chiamò così **reazione d'allarme** questa mobilitazione. E' evidente che un organismo può restare in questo stato d'allarme solo per un tempo limitato: se i danni sono massicci, un organismo in stato d'allarme può soccombere anche in brevissimo tempo, se il danno non è mortale, il corpo entra nella cosiddetta **fase di resistenza**, in cui le difese allertate nella prima sono in precario equilibrio. Grazie a questa reazione l'organismo si premunisce maggiormente contro nuovi danni, ma nel momento in cui perdurano gli stressors, l'individuo cessa di fortificarsi, si esauriscono le difese, con il conseguente sviluppo di uno **stato di**

esaurimento funzionale. Queste tre fasi di reazione: d'allarme, di resistenza e di esaurimento, sono state chiamate da Selye sindrome generale di adattamento, ovvero coping.

Varie, sono le tecniche per prevenire un sovraccarico di stress durante un'emergenza.

Innanzitutto occorre conoscere i propri limiti, avere capacità di adattamento alle diverse situazioni, buon autocontrollo, fiducia in se stessi, competenza nella gestione del lavoro e nel costruire relazioni in modo creativo ed efficiente. Ciò che D. Goleman definisce come intelligenza emotiva, cioè la capacità di affrontare in modo efficace ed ottimale le difficoltà relazionali.

In seguito, mettere in pratica varie raccomandazioni: dormire abbastanza, avere pasti regolari, limitare l'assunzione di alcol, tabacco e farmaci, dedicare del tempo al riposo e al rilassamento, fare esercizio fisico, in modo da scaricare la tensione e mantenere la resistenza e la buona salute (per esempio, esercizi di respirazione profonda e rilassamento muscolare), dare espressione allo stress, traducendo in parole le emozioni che si provano.

In alcuni casi, il soggetto per difendersi dal sovraccarico di stress può sviluppare una risposta cinica e disumanizzata, definita spersonalizzazione, a causa della quale le persone con cui si sono condivisi dolore e disagio, diventano oggetti da cui è bene prendere distanza.

L'Ansia

Spiacevole sensazione di tensione e timore continuo, anche senza una ragione immediata che la possa giustificare. Stato d'animo a tonalità sgradevole caratterizzato da profonda inquietudine come per sciagura incombente. Affine all'angoscia, per alcuni è un sintomo di uno stato morboso, per altri è forma clinica autonoma.

E' un fenomeno generale che accompagna la vita psichica di ognuno: esprime una insufficiente integrazione dell'individuo col proprio mondo e la sensazione di non riuscire ad esercitare un adeguato controllo su di esso. Se contenuta su livello modesto, pur essendo spiacevole per il soggetto, produce modificazioni positive, quali un incremento delle varie operazioni mentali (ansia strutturante); quando invece raggiunge livelli maggiori determina modificazioni di segno opposto, tanto più gravi quanto maggiore è l'intensità dello stato ansioso (ansia destrutturante): fra le manifestazioni più espressive si ricordano la irrequietudine motoria, il tormentoso e sterile affaccendamento ideativo o il suo opposto, il vuoto ideico, e le esperienze di depersonalizzazione.

La Depressione

E' costituita da una sensazione di stanchezza con la perdita di interesse per ciò che succede nel mondo esterno, accompagnata da apatia, provoca una visione negativa di sé e degli altri. Deviazione del sentimento in senso malinconico, si distingue una depressione endogena,

che s'instaura senza cause apprezzabili, da una reattiva, in rapporto con un evento con valore di trauma psichico. In quest'ultima forma, la distinzione dalla comune reazione fisiologica è data dall'entità e dalla particolare persistenza dell'evento scatenante.

I sintomi più comuni sono rappresentati da un sentimento di tedio diffuso, di distacco dagli abituali, interessi, di svalutazione delle proprie capacità psichiche e fisiche, di pessimismo diffuso; dalla tendenza alla valorizzazione degli avvenimenti, personali o generali, patetici o dolorosi, con il rifiuto involontario alla considerazione degli aspetti positivi; dalla riduzione dell'attività e dalla diminuzione o scomparsa del sonno e dell'appetito.

L'Apatia

Partendo dal significato etimologico: la a privativa e páthos, cioè passione, ci indicano la assenza di passioni.

Nella filosofia stoica veniva considerata la suprema virtù del saggio, il quale sa che tutto ha una ragione e quindi accetta tutto ciò che accade con serenità.

Attualmente è classificato come disturbo dell'affettività che si caratterizza per l'impassibilità dell'animo, per uno stato di indifferenza nei riguardi delle persone, dell'ambiente e degli eventi, che porta con sé un'alterazione dell'individuo nella capacità di esprimere l'affettività nei confronti di una serie di stimoli esterni e interni.

Costituisce il blocco delle sensazioni: mancanza di dolore, di gioia, di interesse, insensibilità, indolenza. Insorge quando si prende coscienza della gravità della situazione, anche se l'evento può sembrare irreali, onirico. L'individuo evita di pensare o di parlare dell'evento traumatico e ciò può essere interpretato, erroneamente, come segnale di forza d'animo o di insensibilità.

L'Aggressività

La maggior parte degli psicologi definisce l'aggressività come ogni comportamento teso a fare del male ad un'altra persona, fisicamente o psicologicamente. Ha una base naturale cui si aggiungono le condizioni sociali, che possono favorire uno stato di frustrazione e, di conseguenza, di collera. Spesso è diretta all'agente frustrante, ma anche essere spostata verso persone od oggetti differenti da esso.

Nella psicologia individuale è interpretata come un'espressione della "volontà di potenza", diretta al superamento dei sentimenti di inferiorità. Sia nell'uomo, che nell'animale vi è un'aggressività sana che permette loro di affrontare i pericoli e le difficoltà della vita con coraggio, audacia e iniziativa, causata dagli impulsi dell'ipotalamo e da situazioni esterne può, inoltre, trasformarsi in atteggiamenti d'odio o d'amore.

Alcuni psicologi individuano anche un'aggressività ostile, definita come l'insieme di comportamenti accompagnati da collera e da altre emozioni negative, causata da motivi psicologici, fisici, familiari e sociali.

In caso di emergenza, è causata dalla rabbia irrazionale per quello che è successo, per l'ingiustizia e l'inesattezza dell'avvenimento, dal rancore per chi ha causato il disastro o ha permesso che accadesse, per chi si è dimostrato inefficiente nel portare i soccorsi, per la mancanza di comprensione degli altri.

L'Alternanza di stati d'animo

Nelle vittime di una catastrofe è frequente il passaggio repentino da uno stato di prostrazione, sfiducia e delusione, alla speranza di tempi migliori.

L'iperattività mentale

Pensieri invadenti sull'evento e le sue conseguenze, si alternano agli sforzi di evitarli. Questa iperattività mentale diventa la causa di forti tensioni psicologiche; si rivive l'avvenimento ripetutamente e ciò è faticoso per la psiche, anche se importante al fine di accettare l'evento.

I pericoli per i soccorritori

Il riconoscimento da parte della Psichiatria dell'importanza del trauma psichico risale all'Ottocento, ma è relativamente recente la consapevolezza di effetti duraturi e diffusi: è solo nel 1980 che nel DSM III (terza edizione del manuale statistico diagnostico dell'Associazione Psichiatrica Americana per la classificazione delle malattie) viene

introdotta la categoria del PTSD (post traumatic stress disorder), in seguito all'osservazione dei reduci del Vietnam.

Prima di allora, a partire da Freud, le varie ipotesi traumatiche hanno avuto sviluppi teoretici particolari, includendo anche le fantasie soggettive di trauma.

Col riconoscimento del peso del trauma, il campo di osservazione si allarga, e, oltre alle caratteristiche del soggetto, comprende quelle dell'evento traumatico.

Si può ragionevolmente sostenere che chiunque sia testimone di una catastrofe è in qualche maniera vittima della stessa.

Da soccorritore si corre il rischio di diventare vittima, non solo perché si può, nel soccorso, rimanere feriti o uccisi, essere congiunti di vittime o far parte della comunità colpita, ma anche perché si è inesorabilmente e crudamente esposti agli effetti dell'evento.

Solitamente l'operatore in emergenza sviluppa una soglia di tolleranza elevata nei confronti di situazioni che possono mettere a rischio il suo equilibrio psicologico, ma l'esposizione ripetuta può sottoporre il soggetto al rischio di un trauma, soprattutto se non gli verrà fornito un bagaglio informativo e formativo che lo addestri al riconoscimento dei segni del proprio stress e alla messa in atto di misure preventive. E' importante che il soccorritore sappia riconoscere e accettare i propri stati emotivi e venga addestrato a parlarne durante il training formativo.

Disturbo post-traumatico da stress

Prima di arrivare al modello del disturbo post-traumatico da stress, che vuole rappresentare un sistema di classificazione unitaria di patologia post-traumatica delineato verso gli anni Settanta in seguito a studi sui veterani del Vietnam, si può ricordare che durante la Prima Guerra Mondiale si parlò di “shock da scoppio” e durante la Seconda di “nevrosi da guerra”.

I disturbi da stress post-traumatico sono la conseguenza di essere stati esposti ad un avvenimento traumatico, inteso come una forma qualsiasi di danno importante, ma tutt’oggi sono estesi anche all’essere stato presente o informato di morti inaspettate o violente, di lesioni fisiche importanti, sapere che un familiare o una persona cara è stata esposta al pericolo di morte o a traumi fisici significativi.

Più il contatto con l’esperienza è diretto, maggiore sarà l’impatto emotivo e fisico e alte le probabilità che il soccorritore vada incontro a disturbi. Al contrario, non esiste un rapporto lineare fra dose subita e risposta. Tramite alcuni studi, però, si possono individuare alcune regole generali: le donne hanno una probabilità maggiore degli uomini di andare incontro a questi tipi di disturbi, un’esperienza traumatica è facile che sfoci in disturbi se il soggetto ha avuto in precedenza esperienze dello stesso tipo e infine, che le persone più vulnerabili, sono quelle che nel passato hanno dimostrato una fragilità psichiatrica (depressione, ansia, anomalia della personalità).

I soccorritori si trovano spesso nell'impossibilità di agire rapidamente nei confronti delle vittime; sono sottoposti allo stress di decisioni rapide, a volte senza informazioni sufficienti, e si colpevolizzano per questo. Il risultato è la formazione di processi di elaborazione psicologica che sfociano nei sintomi classici dei disturbi, con durata superiore ad un mese, da stress post-traumatico: ipervigilanza, ipersensibilità, ricordi ricorrenti dell'evento (flashback), incubi, comportamenti di fuga, sintomi di depressione, disturbi del sonno, dell'appetito, instabilità caratteriale, anaffettività, sentimenti di distacco o di estraneità verso gli altri, ansia, dolore, rabbia, pensieri suicidi.

Studi successivi a due disastri di vasta portata avvenuti in Australia, uno ferroviario nel 1977 e un incendio nel 1983, hanno segnalato che circa il 20% dei soccorritori presentavano disturbi psichici anche a distanza di tempo: ad un mese di distanza dal primo accusavano ansia, insonnia e depressione, mentre 29 mesi dopo il secondo segni di un PTSD. La percentuale cresce per i soccorritori delle torri gemelle.

Diventa legittimo chiedersi fino a che punto i soccorritori possano esporsi a tali rischi ed è prioritario che un moderno sistema di Protezione Civile favorisca la prevenzione e la promozione della salute psicofisica dei soccorritori.

Di seguito riportiamo alcune tecniche rivolte agli operatori del soccorso, per consentire una condivisione tra colleghi delle tensioni emotive connesse al proprio operato. Si tratta di gruppi di discussione,

strutturati e non, coordinati da un esperto nella gestione degli eventi critici, che contribuiscono a ridurre l'impatto emotivo delle esperienze con le quali ci si è confrontati.

Traumatizzazione vicaria

Gli operatori che lavorano con vittime di eventi catastrofici, sono a rischio di sviluppare una traumatizzazione vicaria. Termine che indica la possibilità che il soccorritore, alle prese con un individuo traumatizzato, viva lui stesso il trauma, non in seguito ad una esposizione diretta ma per il contatto e l'interazione con la persona primariamente traumatizzata.

Lavorare con il trauma è un processo difficoltoso, venire in contatto con i racconti e le sofferenze che le vittime hanno sperimentato può aprire vecchie ferite in modo intenso, certamente è difficile ma non impossibile mantenere una posizione di neutralità terapeutica.

Questo tipo di fenomeno diventa più probabile quando l'operatore è eccessivamente coinvolto ed identificato con la vittima, il trauma vissuto dalla vittima evoca particolari emozioni, l'operatore non riesce a controllare fantasie o flashback durante e dopo la prestazione della propria opera, è costretto a ritmi di lavoro eccessivi e vi sono dei conflitti interni all'organizzazione in cui presta servizio.

I sintomi che possono emergere sono molteplici: depressione, irritabilità, insonnia, abuso di alcol o tabacco, stanchezza, sintomi psicosomatici, cinismo, e sovrapponibili a quelli descritti nel DSM IV per il

PTSD, che si manifestano in varie aree: cognitiva, con abbassamento della concentrazione, rigidità, pensieri dannosi su di sé e gli altri, disorientamento; comportamentale, con irritabilità, ritiro in se stesso e dalle attività, ipervigilanza; somatica, con tachicardia, difficoltà di respirazione, vertigini, aumento del numero e dell'intensità delle malattie; relazionale, con ritiro, diffidenza, diminuzione dell'intimità, isolamento; emozionale – affettiva, con ansia, senso di colpa, sentimento di impotenza, rabbia, abbassamento del tono dell'umore.

Tra gli studiosi che si sono occupati della traumatizzazione vicaria, un contributo alla conoscenza e all'approfondimento di questa tematica è stato dato dallo psicologo e terapeuta familiare Charles Figley, fondatore e direttore dell'Istituto di Traumatologia della Florida. Nei suoi primi studi sui reduci del Vietnam e attraverso numerose interviste alle loro famiglie osservò che i membri familiari stavano vivendo indirettamente i traumi della guerra attraverso le risposte emozionali e comportamentali del reduce. Nel 1982, in una presentazione all'Università del Texas, Figley chiamò inizialmente il fenomeno che riguardava il vissuto dei familiari dei traumatizzati, vittimizzazione secondaria. E definì, inoltre, lo stress traumatico secondario come un cambiamento comportamentale con conseguente sviluppo di nuove emozioni, che si sviluppano dopo aver condiviso le informazioni con i sopravvissuti al trauma. In seguito ad ulteriori ricerche e osservazioni sulle reazioni da stress traumatico secondario e sui disturbi degli operatori delle professioni di aiuto, Figley ha

usato il termine traumatizzazione vicaria o "compassion fatigue" per intendere in modo specifico l'effetto della relazione con la vittima con PTSD sul terapeuta. Si è occupato della problematica della prevenzione e della formazione dell'operatore che si confronta, attraverso la relazione con la persona traumatizzata, con situazioni di un forte impatto emotivo. Partendo dall'osservazione che l'esposizione ed il contatto con le esperienze traumatiche della vittima possa avere un forte impatto emotivo su chi svolge una professione di aiuto, Figley ha elaborato un test autosomministrato per stimare il rischio di un eccessivo coinvolgimento nella relazione con il paziente e allo stesso tempo la percezione della propria professione. Il test è composto di items che analizzano la condizione personale, l'identificazione con il proprio lavoro, il rapporto con l'ambiente di lavoro e con i colleghi, e fornisce un punteggio che misura il livello di soddisfazione nell'espletamento della professione di aiuto, il rischio generale di burn - out, e la possibilità di sviluppare la compassion fatigue con le conseguenti sintomatologie già precedentemente indicate. Vi sono due fattori importanti secondo Figley nel limitare questo stress derivante dall'aiutare gli altri: la capacità di separazione emotiva dall'angoscia della vittima e la soddisfazione per il lavoro di aiuto.

Sindrome da burn – out

La letteratura internazionale circoscrive le conseguenze psicologiche del lavoro con vittime di traumi, di eventi catastrofici e

profughi, nel contesto del fenomeno clinico del burn – out, cioè la caduta motivazionale a compiere il proprio lavoro.

Estesa, in America, negli anni '70, al contesto sociosanitario, prende origine dal mondo sportivo, dove indica l'esaurimento delle risorse di un atleta, che dopo alcuni successi si esaurisce, si brucia e non può più dare nulla agonisticamente.



E' una condizione che si esplica con il malumore, l'irritazione, la perdita della spinta motivazionale, la fatica, il cinismo, l'inefficienza, l'apatia, la depersonalizzazione, l'insorgenza di sintomi somatici, il nervosismo, l'irrequietezza, l'indifferenza, l'ostilità verso i colleghi.

Le cause possono albergare nella personalità dell'operatore: l'incapacità, del volontario, di far fronte a livelli elevati di stress e di adattarsi al carico emozionale, che determina uno squilibrio tra le richieste provenienti dal mondo interiore dei singoli, quelle di efficienza dettate dalla situazione emergenziale e le risorse materiali ed emotive disponibili, la tendenza ad aspettative esagerate, la difficoltà a dire "No" e a delegare i compiti, tendenze idealistiche ed eroiche, mancanza di riconoscimento dei meriti personali e di realizzazione delle aspettative. Altre, possono essere

esterne all'operatore e indipendenti come problemi dell'organizzazione all'interno della quale opera o condizioni di isolamento professionale.

Ciò comporta una reazione emotiva, che si palesa con esaurimento fisico, cefalee, disturbi gastrointestinali, insonnia, maggior vulnerabilità alle malattie, disturbi del sonno, stanchezza, tensione muscolare e abuso di caffeina, nicotina o alcol.

In una fase precoce si osserva la tendenza al superlavoro, alla responsabilità totale, dove la risoluzione del problema dipende solo dalle proprie capacità e sforzi.

Un notevole incremento delle conoscenze sul burn – out è dovuto a Christina Maslach che condusse numerose ricerche empiriche su categorie professionali d'aiuto.

Assieme a Susan Jackson, elabora uno strumento di analisi quantitativa della sindrome, che diventerà il principale strumento per le ricerche successive: il Maslach Burnout Inventory (MBI), la scala Maslach del burn – out. La Maslach afferma che il burn – out *“è una sindrome di esaurimento emotivo, di spersonalizzazione e di riduzione delle capacità personali che può presentarsi in soggetti che per professione si occupano della gente”* e ancora: *“una reazione alla tensione emotiva cronica creata dal contatto continuo con altri esseri umani, in particolare quando hanno problemi o motivi di sofferenza”*.

L'esaurimento emotivo corrisponde alla perdita di risorse personali accompagnato dalla sensazione di non aver nulla da offrire a livello

psicologico. La depersonalizzazione si manifesta come un atteggiamento di allontanamento e di rifiuto (risposte comportamentali negative e sgarbate) nei confronti di coloro che richiedono o ricevono la prestazione professionale, il servizio o la cura. La riduzione delle capacità professionali deriva dalla percezione della propria inadeguatezza al lavoro e provoca caduta dell'autostima e del desiderio di successo.

I comportamenti lavorativi messi in atto dagli operatori in fase di burn – out riguardano soprattutto il rapporto interpersonale con l'utenza. Nel momento in cui tale rapporto perde la proprietà di relazione e d'aiuto, il legame lavorativo diviene essenzialmente una relazione automatizzata senza più empatia. Quando scatta tale meccanismo nell'operatore si manifestano: perdita dei sentimenti positivi verso l'utenza e la professione, della motivazione, dell'entusiasmo e del senso di responsabilità, impoverimento delle relazioni, utilizzo di un modello lavorativo stereotipato con procedure standardizzate e rigide, cinismo verso la sofferenza, difficoltà ad attivare processi di cambiamento.

Edelwich e Brodsky propongono un'articolazione del processo burn - out in fasi.

La fase iniziale dell'**entusiasmo idealistico** è caratterizzata dalle motivazioni che hanno indotto gli operatori a scegliere un lavoro di tipo assistenziale, ovvero motivazioni consapevoli (migliorare il mondo e se stessi, sicurezza di impiego, svolgere un lavoro meno manuale e di maggior prestigio) e motivazioni inconsce (desiderio di approfondire la

conoscenza di sé e di esercitare una forma di potere o di controllo sugli altri) e dalle aspirazioni che inducono un individuo a scegliere la professione di operare in ambiti sociali o socio-assistenziali; tali motivazioni sono spesso accompagnate da aspettative di “onnipotenza”, di soluzioni semplici, di successo generalizzato e immediato, di apprezzamento, di miglioramento del proprio status e altre ancora. C'è in tutto questo quasi una difficoltà a leggere in modo adeguato il dato di “realtà”: infatti, esiste una logica secondo la quale il venire a capo di una situazione difficile non dipende dalla natura della situazione, ma essenzialmente dalle proprie capacità e dai propri sforzi; se dunque il problema non viene risolto, ciò sta a significare che non si è stati all'altezza.

Nella seconda fase, quella della **stagnazione**, l'operatore continua a lavorare ma si accorge che il lavoro non soddisfa del tutto i suoi bisogni. I risultati del forte impegno iniziale sono via via sempre più inconsistenti. Si passa così da un superinvestimento iniziale a un graduale disimpegno dove il sentimento di profonda delusione avanza determinando nell'operatore una chiusura verso l'ambiente di lavoro ed i colleghi.

La fase più critica è la terza, della **frustrazione**. Il pensiero dominante dell'operatore è di non essere più in grado di aiutare nessuno, con profonda sensazione di inutilità, di impotenza e di non rispondenza del servizio ai reali bisogni dell'utenza, ma anche negli aspetti organizzativi e relazionali in genere. Il vissuto dell'operatore è un vissuto di perdita, di

svuotamento, di crisi di emozioni creative e di valori considerati fondamentali fino a quel momento. Come fattori di frustrazione aggiuntivi intervengono lo scarso apprezzamento sia da parte dei superiori sia da parte degli utenti, nonché la convinzione di una inadeguata formazione per il tipo di lavoro svolto. Il soggetto frustrato può assumere atteggiamenti aggressivi (verso se stesso o verso gli altri) e spesso mette in atto comportamenti di fuga (allontanamenti ingiustificati, pause prolungate).

Il graduale disimpegno emozionale conseguente alla frustrazione, con passaggio dalla empatia all'**apatia**, costituisce la quarta fase, durante la quale spesso si assiste a una vera e propria morte professionale. Subentra, in questa fase una totale chiusura in sé stessi con sensazioni di noia, nausea e perdita del desiderio di aiutare gli altri.

Sono stati, inoltre, individuati tratti caratteriali che predispongono al burn – out: l'ansia nevrotica, propria di quelle persone che si pongono mete eccessive e che si puniscono se non le raggiungono; uno stile di vita caratterizzato da eccessiva attività, competizione, in continua lotta contro il tempo; la rigidità, cioè l'incapacità di adattarsi alle richieste sempre mutevoli dell'ambiente esterno; l'introversione.

Pur non essendo contemplata nella classificazione internazionale delle patologie psichiatriche, si ritiene che la sindrome da burn – out, trascurata, possa costituire la fase prodromica della patologia psichiatrica franca, quindi è necessario che il volontario diventi consapevole della

propria situazione, senza cercare né di nascondere, né di evitare il problema.

La prevenzione del burn – out è possibile solo attraverso il monitoraggio periodico delle principali funzioni organizzative del gruppo: clima, senso di appartenenza e soddisfazione degli operatori.

In termini operativi è essenziale la periodica rilevazione del clima del gruppo; il clima di una organizzazione d'aiuto è insieme causa ed effetto degli stati d'animo degli individui che ne fanno parte e delle loro relazioni. Prima di operare in emergenza bisogna puntare sull'analisi delle motivazioni e sulla promozione dei livelli di consapevolezza dei rischi lavorativi.

Un accenno a parte merita una forma particolare di burn – out, che colpisce gli operatori e i terapeuti, ma anche i familiari o persone affettivamente vicine, delle vittime di un trauma con conseguente possibile sviluppo di PTSD. Infatti il contatto con questi pazienti, con i loro racconti e le immagini che rievocano il trauma, costituisce una esposizione ripetuta al trauma con il rischio di sviluppare un quadro sovrapponibile al PTSD, indicato come traumatizzazione vicaria o secondaria, fenomeno appena trattato.

Fasi dell'intervento di soccorso

L'intervento di soccorso si articola in varie fasi e a ciascuna si associano specifiche reazioni del soccorritore, talvolta marcate, che vanno comunque considerate come reazioni normali a situazioni straordinarie.

L'**Allarme** prende avvio dalla comunicazione di un evento critico a causa del quale bisogna intervenire. Fase durante la quale l'operatore ha il primo impatto con l'evento, caratterizzata dallo stordimento iniziale, dall'ansia, dall'irritabilità, dall'irrequietezza o da reazioni di tipo inibitorio.

Si passa alla fase di **Mobilizzazione**, quando gli operatori superano l'impatto iniziale e si preparano all'azione. In questa fase sono presenti in tono minore le reazioni della fase precedente, ai quali si associano, come fattori di recupero dell'equilibrio, il trascorrere del tempo, il passaggio all'azione finalizzata (dove l'agire aiuta a dissolvere la tensione e a riacquistare l'autocontrollo) e l'interazione.

Quando il soccorritore inizia l'intervento a favore delle vittime si è nella fase dell'**Azione**, periodo durante il quale l'operatore è attraversato da emozioni contrastanti: da momenti di euforia, quando si riesce efficacemente a prestare aiuto, fino a sentimenti di delusione, colpa, inadeguatezza, quando l'intervento non ha successo.

Il **Lasciarsi andare** è la fase che va dalla fine del servizio, al ritorno alla routine del volontario. E' caratterizzata dal carico emotivo, represso durante l'azione, che riemerge nel ritorno alla vita quotidiana; da contenuti psichici negativi come: la difficoltà nel distendersi, nel rilassarsi,

nell'addormentarsi, la tristezza, la tensione, il riaffiorare di episodi e vissuti forti, la rabbia; dalla separazione dagli altri soccorritori con i quali si è vissuto l'intervento.

Defusing

Il defusing è una tecnica di gestione dello stress da evento critico e rappresenta, insieme al debriefing, uno dei momenti di maggiore rilievo del programma messo a punto da Jeff Mitchell.

E' un incontro o una discussione di gruppo sull'evento critico. Condotta entro le primissime ore successive l'evento, per ridurre il senso di isolamento e per aiutare i componenti a ritornare ad una sorta di normalità, attraverso l'appartenenza ad un gruppo composto da sei - otto persone che abbiano subito un coinvolgimento simile.

Il gruppo è presieduto da due conduttori, di cui almeno uno è psicologo, mentre l'incontro dura dai venti ai quarantacinque minuti, strutturato in tre fasi.

Nella **fase introduttiva** i conduttori si presentano, spiegano il motivo dell'incontro e fissano le regole, cui dovranno attenersi i componenti del gruppo.

Durante la **fase operativa**, viene chiesto al gruppo di descrivere ciò che è accaduto, è stato visto o fatto, facendo attenzione a lasciar esprimere le emozioni, dando loro un nome, localizzandole nel corpo e condividendo le reazioni.

La **fase informativa** è dedicata alla spiegazione dei conduttori delle reazioni avute dai partecipanti e ad alcune indicazioni per la riduzione dello stress.

Debriefing

Termine preso in prestito dalle espressioni dei piloti militari che, prima della missione, svolgono un briefing (raccolta di informazioni) ed al termine della stessa, un debriefing (chiamata a rapporto), nel gergo psicotraumatologico rappresenta un momento di riflessione collettivo con la partecipazione di personale con competenze psicologiche e psichiatriche. E' una discussione più strutturata del defusing, e ad esso successiva; organizzata specificatamente per un gruppo composto da circa venti – venticinque persone, per una durata di due - tre ore, in un ambiente rassicurante e esente da pericoli.

Ha come scopo la riduzione dell'impatto emotivo, il contenimento delle emozioni e dei sintomi acuti, combattere le convinzioni erranee, promuovere il recupero dei partecipanti e facilitare il senso di una conclusione psicologica dell'evento.

L'incontro si struttura in sette fasi:

La **fase introduttiva** si articola nelle stesse modalità del defusing: presentazione dei membri, spiegazione dello scopo, del metodo di lavoro utilizzato e delle regole basilari.

Nella **fase del fatto**, i partecipanti vengono invitati a descrivere i fatti vissuti e il ruolo avuto nell'incidente, in modo che ogni membro esponga il proprio punto di vista.

Nella **fase del pensiero**, ciascun partecipante descrive le reazioni cognitive avute durante l'evento.

La **fase della reazione** è dedicata alla descrizione degli aspetti dell'evento che hanno provocato e determinato maggior malessere e quelli con cui è stato più difficile convivere dopo la fine dell'evento.

Durante la **fase dei sintomi** si descrivono i sintomi psichici e fisici vissuti durante l'evento traumatico, immediatamente dopo e nel momento attuale, poiché il parlare dei sintomi riporta ad un livello cognitivo.

Nella **fase della formazione**, i partecipanti vengono istruiti sulle reazioni normali e sulle strategie di coping, ovvero la capacità di far fronte ad uno stimolo utilizzando le proprie risorse. I conduttori forniscono consigli per la gestione dello stato di stress emozionale e insegnano delle tecniche di distensione psicofisica utili a ridurre l'ansia e facilitare il recupero dell'equilibrio psichico.

Infine, la **fase del reinserimento** è dedicata ad ulteriori chiarimenti, riassunti e accordi per successivi incontri.

Molto a rischio sono i soggetti che si identificano nel ruolo dell'eroe o idealizzano il ruolo del soccorritore, in quanto tenderanno a negare sia i vissuti emotivi che non siano in linea con il ruolo idealizzato, sia i loro

limiti, con inoltre la conseguenza di mettere a rischio la propria vita per il mancato rispetto delle misure di sicurezza.

Operatori a rischio, spesso sottovalutati, sono coloro deputati al recupero e al rimaneggiamento degli effetti personali delle vittime: la vista di un bambolotto insanguinato, una fotografia, rimanda ad una storia personale e rende meno anonime le vittime favorendo l'identificazione con esse.

Capitolo 3

Il volontariato oggi: le nuove professionalità

Nate come piccoli e disorganizzati gruppi di volontariato, molte realtà hanno conquistato un notevole spessore organizzativo, una elevata professionalità nei rispettivi ambiti di intervento ed una notevole capacità di mobilitazione di risorse economiche e umane, pur cercando di tenersi il più possibile legate ai valori di base che ne hanno determinato la nascita.

Tutt'oggi il movimento volontariato è considerato maturo, competente, cioè in possesso di una particolare qualificazione di base. Al volontariato tradizionalmente affluiscono due tipi di cittadini: un numero ridotto di professionisti, che già possiedono tutto il corredo necessario per un intervento di qualità, ma che talvolta sono carenti nell'intessere rapporti relazionali con le caratteristiche di empatia proprie del volontariato. Il resto degli aderenti è costituito, nella maggior parte dei casi, da persone non professioniste o che pur essendolo, intendono svolgere o apprendere attività diverse da quelle che esercitano durante la loro giornata di lavoro. In entrambe i casi occorre ricordare che il volontariato non ha il fine primario della quantità degli interventi, ma piuttosto il conseguimento di una loro qualità.

Si apre così il capitolo della formazione di base, dell'aggiornamento permanente, delle nuove professionalità nell'ambito volontaristico: i sommozzatori, i gruppi cinofili, i rocciatori.

L'opinione pubblica, ormai, non accetta più l'idea di una prestazione giustificabile solo in un clima di emergenza, ma esige un servizio di qualità, in quanto il campo del volontariato esprime bisogni, domande, attese, collegate al livello di vita della nostra società del benessere.

Il ruolo dei sommozzatori in emergenza

Il contesto operativo nel quale opera il sommozzatore è caratterizzato dal cambiamento repentino e dall'imprevedibilità. Lo stress e il rischio a volte non permettono ai soccorritori subacquei un adattamento organico, adeguato a fronteggiare gli aspetti emotivi correlati allo stress generato dall'evento.

Prendendo in esame un'operazione di salvataggio o di recupero di un corpo, il compito dell'operatore è quello di avvicinarsi alla persona, riuscire a salire in superficie e trasportarla verso la riva o la barca. Durante l'intervento può accadere che, nonostante si debba operare in condizioni di freddo, fatica e in situazioni estreme, l'obiettivo per il soccorritore rimanga comunque quello di portare a termine l'intervento.

Le reazioni psicologiche (timori, ansie, insufficiente percezione del pericolo) possono drammaticamente incidere sulle operazioni di soccorso. Per mantenere alto il livello di vigilanza è necessario che l'organismo mantenga alta la percezione del pericolo; diventa prioritario mantenere la prudenza, la lucidità e la calma. E' importante far acquisire all'operatore strumenti psicologici per fronteggiare lo stress psicofisico, per apprendere

strategie di gestione dell'impatto emotivo con l'evento, al fine di favorire il superamento di condizioni di sfiducia, distacco emotivo, demotivazione, irritabilità e stanchezza psicologica.

E' fondamentale che i sommozzatori possano prevenire tali inconvenienti e riconoscere sintomi come: agitazione, respirazione accelerata o iperventilazione, tensione muscolare, articolazioni bloccate, irritabilità o distraibilità, comportamento di "fuga verso la superficie".

In una situazione d'emergenza, l'operatore subacqueo fa i conti con le acque torbide, l'inquinamento, la melma, la visibilità zero, le carcasse di animali, ma anche con il tempo di esecuzione limitato. Pertanto, in simili circostanze, il sommozzatore affronta alti rischi per salvare delle vite.

In ogni squadra uno dei maggiori problemi di stress si ha quando c'è un corpo da recuperare. In questo caso, si registrano diverse conseguenze, perché le ricerche prolungate contribuiscono ad aumentare la stanchezza psicologica. Per questa ragione, è molto importante il lavoro di squadra, soprattutto quando si opera in condizioni praticamente impossibili. Inoltre, questi uomini devono riuscire a gestire anche il rapporto con i parenti delle vittime e le loro pressioni emotive, per cercare di mantenere il giusto distacco e non farsi coinvolgere emotivamente.

L'assistenza e il sostegno psicologico sono fondamentali nella fase preparatoria dell'intervento, ma anche e soprattutto nel post – intervento. Il sommozzatore, infatti, può trovarsi ad affrontare situazioni altamente

traumatiche, come il recupero di un corpo, che lasciano un segno profondo e, a volte, difficile da superare senza un aiuto.

Alla luce di tali riflessioni la formazione psicologica per i sommozzatori risulta essere di primaria importanza. Sia i sommozzatori professionisti, che i volontari necessitano di conoscenze e formazione specifiche. Gli operatori, pertanto, devono essere preparati a conoscere con quali strumenti psicologici intervenire, in modo da salvaguardare se stessi ed essere capaci di fronteggiare la “traumaticità situazionale” con efficacia.

Volontari a quattro zampe

Gli esperti del settore non si sorprendono più di fronte al valore indiscutibile assunto dai cani da soccorso. I cani da soccorso sono, infatti, in grado di salvare vite umane da macerie, fango e altro in caso di calamità; soccorrono le persone travolte da valanghe, inseguono e bloccano i soggetti in fuga; oppure localizzano e seguono tracce dei delinquenti sul fiuto di oggetti e capi di vestiario.

L'utilizzo di unità cinofile sta prendendo piede in numerose associazioni di volontariato, dunque non è da escludere l'importanza di questi “volontari” in occasione di valanghe, catastrofi, di ricerca di persone disperse oppure nel soccorso in mare.

Sono molte le razze canine utilizzate per il soccorso e non sono esclusi nemmeno i bastardi, in quanto i requisiti primari richiesti sono: il

carattere, la predisposizione istintiva, la taglia e il peso, l'agilità, il mantello e la buona costruzione. Le razze più utilizzate sono: i pastori tedeschi, i labrador, i golden retriever, i meticci purch, i terranova, a seconda delle attività che debbano essere svolte; attraverso dei test che comprendono prove di reattività sensorie, prevalentemente olfattive, ma anche visive e acustiche, si può decidere la ricerca per cui il cane è più predisposto.

La formazione di un cane da soccorso inizia durante i primi mesi di vita. Durante questo periodo il conduttore imposterà un corretto rapporto con il proprio cane, facendo attenzione a stabilire da subito la giusta gerarchia, avvalendosi di esercizi per la leadership e curerà l'aspetto della socializzazione. Di fondamentale importanza per quanto riguarda lo sviluppo comportamentale del cucciolo, perché lo porterà a poter stabilire relazioni valide con i suoi conspecifici e con gli altri esseri viventi; non andrà trascurata quella ambientale esponendo il cane ad innumerevoli stimoli esterni (traffico, rumori vari, odori e luoghi diversi) in modo da abituarlo ad ogni tipo di situazione.

A cinque settimane il cucciolo comincia a manifestare una inclinazione denominata "attrazione sociale", trattata da W. E. Campbell nel suo libro di Psicologia Canina, cioè una estrema facilità di apprendimento, che può essere sfruttata dal conduttore in modo da insegnargli quante più cose è possibile.

Oltre alle doti caratteriali, ricordiamo che ci sono anche le doti psichiche che sono l'istinto, la memoria, la volontà e l'intelligenza.

L'istinto è un fattore ereditario dinamico che spinge il cane a compiere determinati atti utili alla conservazione dell'esistenza individuale e della specie, è, insomma, l'insieme di forze vitali innate che si traduce in impulsi a compiere azioni per inclinazione naturale.



La memoria è la facoltà fondamentale di conservare e richiamare alla psiche esperienze e conoscenze passate. La volontà è un impulso che può spingere il cane a superare consapevolmente ostacoli e limiti esterni per il raggiungimento di un fine.

Passiamo all'intelligenza. Il possesso o meno dell'intelligenza da parte del cane è argomento di grosse discussioni, però si conviene che sia in grado di apprendere e di percepire, in rapporto con l'ambiente esterno, attraverso un'interpretazione degli stimoli che da esso gli pervengono e abbia la capacità di operare delle scelte lavorando in autonomia. Avendo la capacità di agire sta all'uomo sfruttare al meglio queste sue attitudini.

La parapsicologia si è occupata delle possibilità extrasensoriali degli esseri viventi dette ESP e delle capacità telepatiche; risultati convincenti sono stati riscontrati anche con i cani: percepiscono in anticipo le catastrofi, ritornano da luoghi lontanissimi, possono eseguire ordini

prima ancora che l'uomo abbia battuto ciglio o detto verbo, trasformarsi in raddomanti o prevedere le varie situazioni atmosferiche.

L'attività psichica potrà essere stimolata con esercizi di attivazione mentale che risulteranno essere per il cane dei divertenti giochi; creeranno nel cucciolo quell'apertura mentale che lo predisporrà favorevolmente all'addestramento futuro e considerarli come un inizio del lavoro di ricerca che il cane sarà chiamato a svolgere da adulto. Entra in gioco anche l'importanza della libertà: il cucciolo dovrà poter godere di momenti di libertà in spazi aperti, anche a lui sconosciuti, sempre sotto il controllo del conduttore, ma libero di gestirsi, di vivere il piacere dell'esplorazione. Questo "esercizio" è utile e importante per il cane da ricerca; infatti questa è la situazione in cui si troverà nel momento in cui dovrà intervenire: sarà libero perché non ci sarà nessun guinzaglio a trattenerlo, ma sarà ugualmente legato al suo conduttore da un vincolo invisibile, ma non per questo meno forte.

Nel momento della ricerca in superficie il cane, con il proprio conduttore, formato nell'ambito del Pronto Soccorso, della topografia, della radiotrasmissione, della meteorologia e psicologia del disperso, inizierà il suo "lavoro" fiutando l'aria. Il cane copre vaste estensioni di terreno in breve tempo; l'olfatto gioca un ruolo importante, in quanto, dalla traccia odorosa, è in grado di distinguere un essere vivente sano da uno malato, uno tranquillo da uno terrorizzato.

Vi sono due diversi modi di fiutare. I cani a teleolfatto tendono a porgere il naso al vento alla ricerca degli effluvi odorosi; con inspirazioni profonde, selezionano grandi quantità d'aria fino ad intercettare particelle olfattive, anche in luoghi in cui l'individuo ricercato non ha mai toccato il terreno (intercettazione del "cono d'odore"), mentre i cani a megaolfatto pongono il naso a terra alla ricerca delle tracce odorose, selezionando piccole quantità d'aria con inspirazioni brevi e affrettate. I cani da ricerca devono avere grande versatilità in quanto si richiede loro di utilizzare entrambi i metodi olfattivi.

Anche l'attività di ricerca del cane, come qualsiasi mansione svolta da un volontario nella sua normale accezione, ha delle controindicazioni e a volte non viene effettuata con successo, a causa di diversi fattori. Alcuni possono essere ricondotti alle scarse qualità olfattive non opportunamente testate prima di iniziare l'addestramento, ad odori interferenti con la capacità olfattiva, ad un cattivo addestramento, alla scarsa motivazione, ad avverse condizioni atmosferiche e ambientali (es: siccità, afa, superfici cementate o asfaltate). Grande importanza rivestono le condizioni atmosferiche: l'azione del vento è in grado di trasportare le particelle odorose a distanza, favorendo il cane, o svantaggiandolo allontanandole, favorisce l'evaporazione e quindi anche la scomparsa degli odori, venti freddi, secchi e caldi influiscono sulla buona condizione delle pareti del naso, incidendo negativamente sulla capacità olfattiva; l'odore è più forte

nei periodi di rugiada, diminuisce in condizioni di temperatura più fredda ed è influenzato da ogni tipo di ostacolo, sia naturale che artificiale.

Un altro fattore può essere lo stato emotivo del conduttore, consapevole del fatto che la vita di una persona può dipendere dall'esito del suo operato, influirà sull'attività del cane. A questo bisogna aggiungere che nella realtà gli imprevisti sono frequenti e vanno gestiti nel migliore dei modi e con la massima tranquillità; pur non essendo facile, è fondamentale, in quanto le paure e le incertezze del conduttore potrebbero creare insicurezza nel cane.

Ultimo, ma non da ritenersi meno importante, è la motivazione del cane. Alcuni cani sono molto gratificati dalla ricerca, quindi evitano di effettuare la segnalazione perché sono consapevoli che rappresenta la cessazione di un piacevole lavoro.

L'apporto del "migliore amico dell'uomo" non è da meno nella ricerca su macerie e nel soccorso in mare.

Nel primo caso, il lavoro di ricerca inizia quando le unità cinofile ispezionano il perimetro delle macerie della zona interessata, in modo da potersi rendere conto di ogni eventuale situazione di pericolo e instabilità, anche perché il conduttore dovrà seguire il cane ad una distanza di sicurezza di alcuni metri. A questi interventi possono partecipare due o tre gruppi operativi (un gruppo operativo è costituito da un capogruppo coordinatore delle operazioni di salvataggio e da tre unità cinofile), a seconda della gravità e dell'estensione della catastrofe, che si

alterneranno nella ricerca al fine di non stressare i cani, i quali hanno un tempo di autonomia e di piena efficienza intorno agli otto minuti.

Durante questo breve periodo l'olfatto del cane può essere messo alla prova da svariati odori che potrebbero confermare la presenza di esseri umani sotto le macerie.

L'organismo dell'uomo, infatti, emette odori dal naso e dalla bocca attraverso l'espiazione. Tali odori sono influenzati dallo stato di salute, dall'età, dal cibo ingerito, dalla digestione.

Altra fonte di odore è data dalle secrezioni della cute, dove hanno sfogo, oltre le ghiandole epidermiche, anche quelle sebacee e sudoripare, influenzate, le ultime, da quelle endocrine, poiché si può sudare non solo per il caldo e lo stress, ma anche per la paura.

Un'altra fonte di odore è portata in superficie dalla desquamazione della pelle. Le cellule più superficiali dell'epidermide sono cellule morte, continuamente sostituite da quelle nuove, che hanno una propria composizione organica e, quindi, un odore derivante dalla attività di trasformazione dei batteri della degradazione. Tutte queste numerosissime piccole squame hanno un proprio odore che può durare da 24 a 36 ore dal momento del distacco.

Sempre più spesso i cani da salvataggio in mare si vedono vigilare sull'incolumità dei bagnanti lungo le coste o al lago, oppure ammirati in dimostrazioni spettacolari. Al fianco di tanti anonimi volontari, esistono altrettanti cani di cui si può ignorare il nome, ma non di certo la razza: il

terranova, considerato nell'immaginario collettivo come "il bagnino" per eccellenza. Questo non significa affatto, come molti vogliono far credere, che un terranova nasca come cane da salvataggio in acqua, ma che si ritrovano in lui delle caratteristiche adatte a svolgere questo tipo di lavoro: l'assoluta protezione termica, l'assetto orizzontale istintivo e naturale in acqua, la dimensione e la pronunciata "palmatura" delle zampe che consentono una notevole spinta in acqua.

I volontari dei Centri d'ascolto e la loro preparazione psicologica

Confrontarsi con una situazione di crisi significa sempre, per chi vi si trova, confrontarsi con le emozioni negative che chi è in crisi trasmette; in questo senso, "gestire il coinvolgimento emotivo" è sempre necessario. Lavorare nelle emergenze non significa solo saper fare ciò che tecnicamente può aiutare chi è in crisi e che si può fare tanto meglio quanto più si è "tecnicamente indifferenti" cioè "professionali", ma significa anche poter darsi agli altri nella propria vulnerabilità.

Fino ad oggi non vi è memoria storica che non contempli emergenze che abbiano gravemente turbato le zone colpite, ma soprattutto il tessuto psico – sociale.

Il terremoto che colpì i territori dell'Umbria e delle Marche nel 1997, a tal proposito, fornisce un grande insegnamento, proprio per la realizzazione di Centri di ascolto volti ad assicurare sostegno psicologico alle decine di migliaia di persone provate dalla paura, dal disagio e dallo stress dovuti al

ripetersi prolungato delle scosse, che mantenevano in atto lo stato di tensione. In Umbria quattro centri di ascolto vengono aperti nei comuni più danneggiati dal sisma (Nocera Umbra, Gualdo Tadino, Sellano e Foligno), dove il personale a diretto contatto con gli utenti non è costituito da medici e psicologi specializzati, ma espressamente da operatori volontari, preferibilmente del territorio, esperti in campo sociale, supervisionati da medici psichiatri e psicologi.

Compito dei volontari era quello di ascoltare, con caratteristiche professionali, le persone colpite dalla catastrofe, in modo da far diminuire loro i livelli di isolamento mediante una relazione significativa, ricreata in un ambiente accogliente (tenda o container) ben accessibile alla popolazione. Essere ascoltati significa essere presi sul serio, sentire che i propri sentimenti vengono riconosciuti e che le proprie parole hanno un valore, dà la sensazione di attenzione, di interesse e apprezzamento. Gli operatori, considerando anche le caratteristiche culturali della popolazione che aveva più difficoltà a chiedere aiuto recandosi presso una struttura di servizio, si mettevano a disposizione orientando l'impegno verso un contatto personale con gli sfollati presso le loro tende o i container.

Come per i volontari che forniscono tecnicamente il loro aiuto, anche gli operatori dei Centri di ascolto devono sottoporsi ad un momento di riflessione collettivo con la partecipazione di personale con competenze psicologiche e psichiatriche (debriefing).

Essi svolgono un'attività particolare, basata sulla capacità di tenuta nei confronti di persone che avevano subito gravi traumi; per tali motivi il debriefing riveste un ruolo fondamentale nell'analisi del controtransfert degli operatori. Si sono constatati sentimenti molto forti nell'ambito dell'identificazione con le persone interessate alla catastrofe, tanto che in certi casi si è arrivati ad una vera e propria collusione con la rabbia e l'aggressività della popolazione contro l'autorità. E' stato necessario verificare con estrema attenzione i livelli d'intrusività nella vita privata delle persone che, in certe situazioni particolarmente coinvolgenti, rischiavano di diventare eccessive. In altri momenti i sentimenti prevalenti erano quelli di scoraggiamento e quindi della confusione depressiva che poteva facilmente tramutarsi in ritiro dall'azione di aiuto e in un allontanamento dalla sofferenza della gente.

La discussione e l'elaborazione di questi sentimenti rappresenta un primo livello di controllo e valutazione dell'attività degli operatori; la verifica delle proprie condizioni interiori è una necessità imprescindibile per avere una sufficiente serenità nell'intervento.

Questo tipo di esperienza apre le porte ad una moderna modalità di intervento, che non mira unicamente al fornire infrastrutture, ma si occupa soprattutto della salute mentale delle persone testimoni di catastrofi.

Molte associazioni, in collaborazione con le Università italiane, con gli psicologi psicoterapeuti, gli psichiatri e i formatori dei vari ambiti, si stanno adoperando per la formazione dei propri volontari, attraverso

l'organizzazione di corsi che propongono di fornire strumenti utili in situazioni di emergenza per comprendere e codificare le manifestazioni di disagio degli individui e delle comunità coinvolte e per aumentare le competenze relazionali e di ruolo nella costruzione di relazioni di aiuto. Attraverso diverse metodologie: le lezioni frontali, i seminari, le esercitazioni, il lavoro di gruppo, le simulazioni, i role – playing, i volontari saranno capaci di conoscere e saper gestire le reazioni più comuni in situazioni di emergenza al fine di limitare i danni dovuti a condizioni stressogene, in modo da acquisire una cultura di cooperazione e comunicazione favorendo la formazione di gruppi di conforto e sostegno.

L'A.N.P.As Toscana durante l'estate del 2004 ha istituito la prima Agenzia Debriefing, con sede a Chianciano Terme. Una struttura operativa al servizio dei volontari e delle Associazioni di Pubblica Assistenza toscane con l'obiettivo di realizzare un programma di tutela della salute mentale e della sicurezza dei volontari e per garantire interventi eticamente corretti alle persone e alle popolazioni da loro soccorse, e di fornire un servizio specifico a livello regionale con funzioni preventive, formative, di pronto intervento e di consulenza: preparare volontari in partenza per zone di crisi, formare gruppi di debriefers fra i volontari, predisporre l'intervento di valutazione e riparativo in caso di sviluppo di reazioni o disordini da stress traumatico nei volontari. Avvalendosi di consulenti psicologi psicoterapeuti, con preparazione specifica in psicologia dell'emergenza, appositamente incaricati, che ne

assumono la responsabilità scientifica ed operativa, in qualità di formatori, coordinatori delle attività e conduttori dei gruppi, obiettivo dell'agenzia è che tutti i volontari vengano sensibilizzati rispetto alla tutela della loro salute rivolgendo la formazione ai volontari della protezione civile e del settore sociale e sanitario, che siano stati sensibilizzati durante appositi corsi.

Capitolo 4

Conclusioni

L'essere umano è un sistema complesso, infatti quando la capacità di fronteggiare lo stress non funziona si è più esposti al rischio; affinché il soccorritore possa gestire al meglio le sue capacità di coping e così superare la condizione di non adattamento, è necessario modificare quei costrutti e pensieri disfunzionali frutto di vulnerabilità o impotenza di fronte a ciò che non è controllabile.

Nel momento in cui un operatore decide di entrare nel mondo dell'emergenza deve tenere in considerazione vari fattori in modo da poter fronteggiare un evento straordinario, proficuamente, senza subire particolari danni sulla propria pelle.

Il quadro dei rischi connessi al ruolo del soccorritore, che ho avuto modo di descrivere nelle pagine precedenti, può suonare allarmante ed in parte può diventarlo, se non viene corretto dalla consapevolezza psicologica che esistono determinati rischi, tramite la variazione e la modulazione dei propri comportamenti.

E' perciò necessario che il soccorritore rivisiti le proprie risorse, rispetti i propri limiti, si impegni nella giusta misura, senza far scadere le motivazioni. Deve acquisire un quadro sistematico di strumenti e tecniche per fronteggiare l'emergenza: consentire uno spazio personale di rilassamento della mente e del corpo, confrontarsi e dialogare con i

colleghi per vivere in maniera differita le esperienze comuni e rivedere i comportamenti, essere disposto ad accettare le proprie reazioni emotive e condividerle con chi ha maturato maggiore esperienza, cercando di esprimerne i motivi da cui nascono. Deve acquisire strumenti psicologici per fronteggiare lo stress psicofisico, per prevenire l'insorgere di un disturbo post – traumatico da stress, apprendere strategie di gestione dell'impatto emotivo con l'evento in questione e di salvaguardia e attenzione ai segnali di burn – out individuali e di gruppo. Deve apprendere le abilità di comunicazione: ricevere, codificare e facilitare la comprensione delle informazioni tra gli operatori, acquisire abilità lavorative di gruppo negli interventi di emergenza, avvalersi della partecipazione attiva e propositiva di tutti gli operatori di protezione civile al fine di costruire una rete sociale, suddividere il lavoro in modo da attuare un intervento adeguato sul campo ed evitare di mettere in campo tutte le forze disponibili se non prevede che vi sia un cambio. Deve potenziare le abilità di case management, ovvero l'accoglienza, l'accompagnamento e il sostegno alle vittime cercando di reintegrarle nella rete sociale e acquisire strumenti psicologici per aiutare le vittime di catastrofe su un piano emotivo. Deve identificare il pericolo in cui sta realmente incorrendo, partecipare ad attività di training di abilità sociali per la costruzione positiva del sé, per favorire il superamento di condizioni di sfiducia, distacco emotivo, demotivazione, irritabilità e stanchezza psicologica accelerando così l'acquisizione di ulteriori strumenti per

l'autonomia e l'autogestione, utilizzare tecniche di simulazione ed analizzare alcune esperienze lavorative per migliorare il grado di coinvolgimento, la sua efficacia e l'impatto con l'evento.

Tali competenze verranno acquisite dal soccorritore proprio in occasione di, quei più frequenti e mirati, corsi di aggiornamento o di formazione ai quali va riservata una particolare importanza, non solo perché da un lato permetteranno di rendere più sicuro dei propri mezzi l'operatore, ma dall'altro lo porteranno a confrontarsi criticamente con quanto spesso viene fatto per abitudine.

Per quanto possa essere chiaro, anche l'operatore del soccorso in emergenza deve poter usufruire di quell'aiuto che egli stesso, insieme a migliaia di volontari, dona senza nulla chiedere alle popolazioni colpite. E' importante che il soccorritore sia in grado di gestire e decifrare i suoi stessi sentimenti ed impulsi al fine di non trasmettere e comunicare paura sia a chi gli sta di fronte che agli operatori stessi. In definitiva, come già anticamente riportato sul frontone del tempio di Apollo a Delfi “γνοῖ σεαυτόν”, è necessario “conoscere se stessi” per recuperare le proprie fragilità e fallibilità.

Appendice

Questionario somministrato alle OO. VV.

1. Comune di residenza: _____
2. Sesso: m f
3. Et : meno di 18 fra 18 e 30 fra 31 e 45 oltre 45
4. Titolo di studio: licenza elementare licenza media inferiore
diploma media superiore laurea
5. Stato civile: celibe/nubile coniugato/a
separato/a – divorziato/a vedovo/a
6. Posizione professionale: casalinga commerciante
 artigiano agricoltore
 impiegato insegnante
 libero professionista operaio
 pensionato studente
 imprenditore dirigente
 disoccupato altro
7. In quale anno sei entrato a far parte dell'associazione ? _____
8. Qual   il tuo ruolo all'interno del gruppo? _____
9. In precedenza hai fatto parte di altre associazioni di volontariato in altri comuni?
Si No
10. Fai parte di altre associazioni di volontariato?
Ass. di radioamatori Ass. assistenziali
Ass. sportive Ass. religiose
Ass. politiche Ass. culturali
Ass. sindacali o di categoria Nessuna associazione
11. Secondo te, l'accesso al gruppo dovrebbe essere:
Permesso a tutti per creare consenso e senso di appartenenza
Limitato per massimizzare l'efficienza operativa
Entrambi
12. Quante ore al mese dedichi mediamente all'impegno di volontario?
Nessuna 4 ore 8 ore
da 10 a 20 da 21 a 35 oltre 35
13. All'interno della tua squadra svolgi mansioni particolari?
Si No
14. Ci sono dei compiti che vorresti svolgere, ma che non ti vengono assegnati?
Si No

15. (Se si) Perché non ti vengono assegnati?

16. Che peso ha la tua opinione sulle decisioni del gruppo, riguardo i seguenti aspetti:

	<i>molto</i>	<i>abbastanza</i>	<i>poco</i>	<i>nessuno</i>
Acquisti e/o richieste materiali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organizzazioni esercitazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attività didattiche e/o divulgative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organ. interventi in emergenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assegnazione incarichi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organizzazioni servizi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestione segreteria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. In qualità di volontario, svolgi le seguenti mansioni?

Compilazione verbali e/o tenuta della segreteria	<input type="checkbox"/>
Revisione e cura delle attrezzature	<input type="checkbox"/>
Gestione magazzino	<input type="checkbox"/>
Gestione materiale sanitario	<input type="checkbox"/>
Gestione divise e dotazioni personali	<input type="checkbox"/>
Riparazioni e/o miglioramento della sede	<input type="checkbox"/>
Pulizia della sede	<input type="checkbox"/>
Manutenzione radio ricetrasmittenti	<input type="checkbox"/>
Organizzazione attività della squadra	<input type="checkbox"/>
Altra mansione	<input type="checkbox"/>
Nessuna mansione	<input type="checkbox"/>

18. Hai partecipato a corsi, attività formative o addestrative relative a:

	<i>Si</i>	<i>No</i>
Competenze di base di protezione civile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informazione di educazione sanitaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Radiotrasmissioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Antincendio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soccorso con unità cinofile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soccorso in montagna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Ritieni che la partecipazione a corsi di formazione potrebbe essere utile per completare la tua formazione?

Si	<input type="checkbox"/>	Si, ma sarei impossibilitato a seguirli	<input type="checkbox"/>
No, ritengo la mia preparazione sufficiente in rapporto ai compiti che mi vengono richiesti			<input type="checkbox"/>
No, ritengo più importante l'esperienza diretta attraverso esercitazioni ed interventi			<input type="checkbox"/>

20. Ritieni di essere:

	<i>molto</i>	<i>abbast.</i>	<i>poco</i>	<i>per nulla</i>
Capace di gestire i rapporti con gli altri volontari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In grado di aiutare persone colpite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capace di gestire i rapporti con le istituzioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flessibile nell'assumere compiti diversi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competente per le mansioni espletate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Capace di organizzare l'attività della squadra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Hai mai partecipato a esercitazioni o addestramenti di P.C.?

Si	<input type="checkbox"/>	No, non sono state mai organizzate	<input type="checkbox"/>
No, gli orari e/o le giornate prefissate non me lo hanno consentito			<input type="checkbox"/>
No, trovo poco utili queste occasioni	<input type="checkbox"/>	No, per altri motivi	<input type="checkbox"/>

22. Hai mai partecipato a interventi di emergenza di P.C.?

Si	<input type="checkbox"/>	No, non sono stato impegnato	<input type="checkbox"/>
No, impegni di lavoro, familiari o scolastici non me l'hanno consentito			<input type="checkbox"/>
No, per altri motivi	<input type="checkbox"/>		

23. (Se si) Elenca qui di seguito gli eventi cui hai partecipato ultimamente in ordine di importanza:

24. Quali sono, a tuo avviso, i rischi più probabili nel tuo Comune?

Alluvioni, esondazioni, allagamenti	<input type="checkbox"/>	Frane, smottamenti	<input type="checkbox"/>
Incendi boschivi	<input type="checkbox"/>	Terremoto	<input type="checkbox"/>
Inquinamento	<input type="checkbox"/>	Inquinamento chimico/industriale	<input type="checkbox"/>
Rischi atmosferici	<input type="checkbox"/>	Incidenti stradali	<input type="checkbox"/>

25. Chi ha avuto il ruolo maggiore nella tua decisione di entrare a far parte dell'associazione:

Parenti, coniuge o fidanzato/a	<input type="checkbox"/>	Amici	<input type="checkbox"/>
Altri volontari	<input type="checkbox"/>	Me stesso	<input type="checkbox"/>
Materiali divulgativi sulla Protezione Civile			<input type="checkbox"/>
La conoscenza di eventi calamitosi attraverso i mass media			<input type="checkbox"/>
Responsabili locali o regionali di Protezione Civile			<input type="checkbox"/>
Vivere in una località a rischio	<input type="checkbox"/>	Altro	<input type="checkbox"/>

26. Quanto contano le seguenti ragioni nel continuare a svolgere l'attività di volontario?

	<i>molto</i>	<i>abbastanza</i>	<i>poco</i>	<i>niente</i>
Aiutare persone in stato di bisogno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apprendere nuove abilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avere vissuto situazioni di bisogno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Occupare il tempo libero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Provare nuove esperienze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preservare l'ambiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Senso del dovere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fare attività di gruppo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sentirmi migliore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Altri motivi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27. L'esperienza dell'alluvione di Sarno ha avuto una qualche rilevanza nella tua scelta?

Molto	<input type="checkbox"/>	Poco	<input type="checkbox"/>
Abbastanza	<input type="checkbox"/>	Per nulla	<input type="checkbox"/>

28. Le attese che avevi quando sei entrato nel gruppo si sono realizzate?

Molto	<input type="checkbox"/>	Poco	<input type="checkbox"/>
Abbastanza	<input type="checkbox"/>	Per nulla	<input type="checkbox"/>

29. Qual è stata la maggiore soddisfazione incontrata nell'essere volontario?

Il rafforzamento o la creazione di nuove amicizie	<input type="checkbox"/>
La condivisione di esperienze e sacrifici	<input type="checkbox"/>
La riuscita degli interventi	<input type="checkbox"/>
Il riconoscimento dei miei meriti e capacità	<input type="checkbox"/>
L'apprendimento di nuove nozioni e competenze	<input type="checkbox"/>
Altro	<input type="checkbox"/>

30. In famiglia cosa pensano di questo tuo impegno?

Approvano <input type="checkbox"/>	Sono indifferenti <input type="checkbox"/>	Disapprovano <input type="checkbox"/>
------------------------------------	--	---------------------------------------

31. La partecipazione all'associazione si ripercuote sulla tua vita familiare o ti comporta dei problemi?

Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
-----------------------------	-----------------------------

32. Quali sono le caratteristiche più importanti per essere un buon/a volontario/a della Protezione civile?

Impegno, volontà	<input type="checkbox"/>	Buon senso, prudenza	<input type="checkbox"/>
Disponibilità, altruismo	<input type="checkbox"/>	Disponibilità di tempo	<input type="checkbox"/>
Professionalità, preparazione	<input type="checkbox"/>	Freddezza, iniziativa	<input type="checkbox"/>
Umiltà, obbedienza	<input type="checkbox"/>	Spirito di adattamento	<input type="checkbox"/>
Sacrificio, senso del dovere	<input type="checkbox"/>	Qualità fisiche	<input type="checkbox"/>
Motivazione, entusiasmo	<input type="checkbox"/>	Serietà, affidabilità	<input type="checkbox"/>
Capacità di rapporti	<input type="checkbox"/>		

Bibliografia

Capitolo 1

- Levi P. *La tregua*. Einaudi.
- Tellia B. *I gruppi comunali e le associazioni di volontariato nella protezione civile*, in Protezione dai rischi. L'esperienza del Friuli – Venezia Giulia, 1998.
- Tavazza L. *Un diritto fondamentale, un modo di essere persone e cittadini* in Non eroi, ma cittadini, Fondazione Italiana per il Volontariato, 1993.
- Delli Zotti G. *Professione volontario: tra spontaneismo ed organizzazione* in Protezione dai rischi. L'esperienza del Friuli – Venezia Giulia, 1998.
- A.N.P.As. *Chi siamo. Cosa Facciamo. Dove siamo*, 2001.
- AA. VV. *Firenze perché (cause e effetti, danni e rimedi per l'alluvione)* in “Il ponte”, 1966.
- Boschi E., Pantosti D., Valenise G. *Il terremoto dell'Irpinia: dieci anni di ricerche* in “Le Scienze” n. 266, 1990.
- Lizzero M. e altri. *Speciale Friuli* in “Potere Locale” n. 6-7, 1967.
- Calvino, Canestrini. *Vari articoli sul Vajont* in “Sapere” n. 768, 1974.
- Listri P. F. *Quello che Firenze ha perduto* in “Le vie d'Italia”, 1967.
- Sandi P. *Da un tetto e nelle strade. Firenze sommersa*. Dedalo, 1967.
- Antiseni D. *Dopo il terremoto*. Cassa di risparmio di Foligno, 1999.
- Archivio del quotidiano “Repubblica”.
- Milanese G. *I giovani per una solidarietà diversa* in Non eroi, ma cittadini. Fondazione Italiana per il Volontariato, 1993.
- Canevaro A., Chierigatti A. *La relazione di aiuto*. Carocci, 2001.
- www.misericordie.org
- www.diapsi.it

Capitolo 2

- Bartolini F. e M., Timo F., Vedovati M. A. *Il codice della protezione civile*. Casa Editrice la Tribuna, 1999.

- Tellia B. *Dimensione sociale dei disastri e percezione dei rischi* in Protezione dai rischi. L'esperienza del Friuli – Venezia Giulia. 1998
- Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati. *Manuale per le Emergenze*. Agenzia di Protezione Civile, 2001.
- Regione Piemonte. *L'intervento psichiatrico e psicologico negli eventi catastrofici*, 2003.
- Ricciardi M. *Il soccorritore davanti all'elenco catastrofico* in "La Protezione Civile Italiana" n. 8, ottobre 2000.
Cronaca di un evento annunciato in "La Protezione Civile Italiana" n. 9, novembre 2000.
Situazioni di disagio psicofisico nel soccorritore: stress e burn – out in "La Protezione Civile Italiana" n. 8, ottobre 2004.
La Sindrome del Burn Out in "La Protezione Civile Italiana" n. 9, ottobre 2004.
La responsabilità di essere un volontario in "La Protezione Civile Italiana" n. 2, marzo 2005.
- Lindemann H. *Come vincere lo stress*. Mondadori, 1976.
- Gesmundo E., Innocenti C. *Lo stress del soccorritore* in "N & A mensile italiano del soccorso" Anno 14°, vol 150 aprile 2005.
- *Lessico Universale Italiano*, Istituto della Enciclopedia Italiana - Fondata da Giovanni Treccani
- www.casaleinforma.it/pcivile Psicologia dell'Emergenza, Reazioni psicologiche delle vittime di una catastrofe, il Comportamento collettivo in situazioni di emergenza, i Disturbi da stress post – traumatico.
- www.zading.it
- www.gildains.it
- www.terapiacognitiva.it
- www.comune.prato.it
- www.bur.it
- www.agi.it
- www.storage1.evectors.it
- www.animaecorpo.info/artp/art83.htm
- www.psicopedagogia.com/definicion/apatia
- www.giuseppecirigliano.it/Apatia-Bene.htm
- www.psychomedia.it/pm/grpind/social/sgarro.htm

- www.psiconline.it/settori/speciali/ptsd6.htm

Capitolo 3

- Tavazza L. *Il volontariato testimone ed interprete dei bisogni sociali in rapporto alle istituzioni pubbliche, all'impresa e al mercato* in Non eroi, ma cittadini. Fondazione Italiana per il Volontariato, 1993.
- Ricciardi M. *Il difficile ruolo dei sommozzatori in emergenza: il panico condiziona l'intervento operativo durante un'immersione?* in "La Protezione Civile italiana" n. 9, novembre 2003.
Alcuni consigli per i futuri volontari di protezione civile al fine di tutelare la propria salute psicofisica in "La Protezione Civile italiana" n. 2, marzo 2002.
- Manfredi B. *Prima di tutto: disciplina, costanza e buona volontà* in "La Protezione Civile italiana" n. 7, settembre 2003.
La ricerca in Superficie in "La Protezione Civile italiana" n. 10, dicembre 2003.
La ricerca su macerie in "La Protezione Civile italiana" n. 1, gennaio/febbraio 2004.
Conoscere e capire il cane per una proficua reciproca collaborazione in "La Protezione Civile italiana" n. 6, luglio/agosto 2004.
- Grignani M. e Toni A. *I centri di ascolto nei comuni terremotati dell'Umbria. Esperienze e linee guida per una proposta di intervento.*
- Gesmundo E., Innocenti C. *Lo stress del soccorritore* in "N & A mensile italiano del soccorso", Anno 14°, vol 150 aprile 2005.
- www.pegasus-soccorso.it
- www.indog.it
- www.cnsasaprica.it
- www.forumsolidarieta.it
- www.anpastoscana.it
- www.asp.cesvmessina.it/cesvmessina/NewsSystem/read.asp?Id=351