

CORSO di BASE PER VOLONTARI di PROTEZIONE
CIVILE

***“Il comportamento umano in
Emergenza”***

(sintesi di alcuni elementi principali)

Dott.ssa **Flavia Moro**

Casalpustertengo, 8 aprile 2003

UN'IDEA PER RIFLETTERE!

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

Una IDEA.

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

Se la “prendi” significa che la stai rubando.

Se te la “ tieni” non è più un'idea.

Le idee vivono solo se vengono buttate.

Ogni idea è un ponte nel vuoto.

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

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

Le prime sono sempre praticabili a singhiozzo; pongono domande strane e offrono risposte imperfette. Le seconde sono perfettamente realizzabili e hanno solo risposte.

La morte, infatti non ha sfumature.

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

Le idee senza le persone sono scarabocchi.

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

Le idee sono il teatro della diversità .

Una cultura che non crea diversità è un palco vuoto.

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

Ognuno di noi è una spremuta irripetibile di possibilità

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

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

IL COMPORTAMENTO

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

E' provocato sempre da uno stimolo (*input*) e può modificarsi con il tempo e l'esperienza. Il comportamento non va valutato in maniera astratta, ma legato ad una specifica attività dell'individuo o dei gruppi. Può considerarsi una pluralità di azioni organiche che danno la possibilità di definire il modo di esistere di un individuo o di un gruppo. Si distinguono comportamenti individuali e collettivi. Questi ultimi sono una risposta a tensioni strutturali, a tensioni istituzionali e hanno bisogno di fattori precipitanti. Quanto ai fini o ai motivi che lo scatenano, essi sono i più vari: dagli eventi bellici, alle catastrofi, alle crisi economiche, alle proteste politiche, ai conflitti razziali o etnici e perfino a situazioni di antagonismo sportivo o di quartiere o a fenomeni che hanno commosso l'opinione pubblica.

In genere il comportamento collettivo ha come fondamento o motivazione la soluzione di un problema, di una difficoltà. Si possono evidenziare, in emergenza, comportamenti collettivi adatti e non adatti.

Comportamenti collettivi adatti

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

Comportamenti collettivi inadatti

Sono quelli caratterizzati da una risposta non logica e non razionale; producono conseguenze pericolose per la sicurezza delle vittime e degli stessi soccorritori. Le reazioni più frequenti sono quelle di “commozione-inibizione-stupore” e quella da “panico”. I comportamenti collettivi, in generale, possono essere riferiti alle zone dell'evento e alle fasi dell'evento, a seconda che si consideri l'asse dello spazio o l'asse del tempo.

Comportamenti in riferimento alle zone:

- **zona d'impatto:** (i superstiti sono pochi e hanno comportamenti cosiddetti di “commozione-inibizione- stupore)
- **zona di distruzione** (le persone colpite possono manifestare comportamenti inadatti quali indecisione, azioni inutili e non coordinate, fuga centrifuga, panico)
- **zona marginale:** (le persone in questa zona possono avere comportamenti di inquietudine, incertezza, angoscia; questa è una zona di importanza fondamentale nella quale l'elevato numero di persone, aventi scopi diversi, potrebbe dare origine al panico)
- **zona esterna:** (possono esservi comportamenti che aumentano il disordine, causati dalla gente che cerca di andare verso il centro; necessità di misure d'ordine chiare e precise)

Comportamenti in riferimento alle fasi:

- **fase di preallarme** (serve a valutare il grado di preparazione della gente in vista di un evento calamitoso)
- **fase di allarme** (caratterizzata da uno stato di angoscia utile, che può degenerare in agitazione -fino al panico- se la fase precedente non è stata affrontata in modo efficace)
- **fase di shock:** (provoca uno stress più o meno intenso che può provocare disorientamento spazio-temporale)
- **fase di reazione** (deriva dalla precedente e provoca perdita delle capacità individuali di decisione razionale e spesso ricerca di protezione o di un modello esterno).
MA... se le persone sono preparate, possono mettere in atto comportamenti di salvaguardia, solidarietà e partecipazione ai soccorsi.
- **fase di risoluzione** (caratterizzata dal ritorno alla coscienza)

- **fase post-catastrofe** (in questa fase possono esservi comportamenti collettivi di violenza e vandalismo; ricerca di un “capro espiatorio”; comportamenti di dolore collettivo e/o “sindrome del sopravvissuto”)

MOTIVAZIONE E BISOGNI

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

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

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

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

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

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

E’ frutto di un **bisogno** che l’individuo tende a soddisfare, pena la frustrazione dello stesso. Vi sono **bisogni primari e secondari** organizzati in una “scala”.

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

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

Scala che va, sostengono i più, dalle “viscere alla mente”.

Un nuovo e più alto bisogno può insorgere solo quando il bisogno precedente è stato soddisfatto. Si dice che: “Gli uomini che devono faticare per procurarsi il cibo, non possono sentire la necessità di cercare bellezza e conoscenza”.

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

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

L'individuo manifesta, oltre i bisogni personali, anche dei **bisogni sociali**.

Fra i più importanti e rilevanti a livello sociale in riferimento all'uomo occidentale, si possono evidenziare il bisogno di:

- **Affiliazione** → appartenenza, stare insieme
- **Possesso** → guadagno materiale, *accumulo di riserve*
- **Prestigio** → solo per chi è al di sopra della soglia di sopravvivenza
- **Potere** → *desiderio di controllo e dominio*, elementi che sono importanti per il funzionamento di una società
- **Altruismo** → orientato verso il sé quanto verso gli altri, tanto che alcuni lo interpretano come una forma di Egoismo
- **Curiosità** → necessità di esplorare, manipolare per acquisire, dominare

Tutti i bisogni possono avere, ovviamente, due opposte valenze: una positiva e una negativa.

EMOZIONI

Nonostante vi siano varie teorie per qualificare e spiegare le emozioni, viste ora come causa e ora come effetto delle nostre azioni, è chiaro un principio: “Le emozioni si identificano con l'azione dell'individuo sul mondo esterno”.

Vi è dunque un fondamento biologico molto importante, cui va associata l'influenza delle relazioni fra le persone (manifestazioni collettive).

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

PAURA

Si dice che una delle pulsioni fondamentali dell'uomo sia la paura. Cioè, quell'emozione che attiva in noi comportamenti di risposta al “pericolo”.

La paura quindi, ha una precisa funzione biologica: serve a proteggere l'organismo per prepararlo all'azione; per prepararlo a dare una risposta; per metterlo nella condizione di attivare una re-azione anche fisica di fronte ad un accadimento non previsto ed improvviso che interrompe il ciclo emozionale ed esistenziale del vissuto quotidiano di ogni individuo.

La paura è un'emozione difensiva e protettiva che aiuta a dare una risposta efficace. E' uno stato emotivo, una realtà che accompagna sempre l'essere umano; perché è

attraverso essa che ciascun Individuo si avvicina ad una *nuova esperienza*, permettendosela o meno,

Ma ... una situazione di crisi intensa e profonda, di forte tensione quale è un'emergenza, che attiva meccanismi psicologici capaci di destrutturare il comportamento, fa sì che questa emozione originaria di salvaguardia, la paura, possa degenerare in **panico**.

Vi sono, ovviamente, livelli e/o gradi diversi di manifestazione e sperimentazione personale della paura e ciò dipende dalla nostra personalità, dalle nostre esperienze e dalle nostre conoscenze.

PANICO

E' forse il livello più estremo della paura. E' una sensazione acuta, è una reazione emotiva intensa che destruttura il comportamento, impedisce all'organismo di elaborare una strategia di salvezza e di dare una risposta positiva allo stimolo negativo. E' il risultato dell'incapacità temporanea dell'individuo di controllare la propria paura. La risposta al pericolo è una risposta emozionale, che si traduce in un comportamento in genere dannoso per la salvaguardia dell'individuo. Il panico provoca l'abbassamento -fino anche al livello zero- dello stato di coscienza, della soglia di attenzione, della soglia di vigilanza, della facoltà di ragionamento e della capacità del corpo di rispondere ai comandi del cervello. Il panico moltiplica in modo esponenziale il numero delle vittime, porta a reazioni primitive di fuga incontrollata, provoca reazioni sconsiderate di violenza o anche di suicidio collettivo. Il panico è una *“sensazione acuta”* è *“paura di morire”*. Una volta scatenato, non si argina; si può solo cercare di prevenirlo con un'adeguata attività di informazione, formazione e addestramento delle persone.

Come? con:

1. l'apprendimento cognitivo
2. l'addestramento psicomotorio
3. l'automatizzazione dei comportamenti
4. le simulazioni di emergenza.

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

LA “CONOSCENZA”

“LE AZIONI DELL'UOMO SONO GUIDATE DALLE SUE CONOSCENZE”

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

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

Perciò, il comportamento dell'individuo nella società (sistema integrato di tanti sottosistemi), è uno dei tanti aspetti dei problemi globali che investono la società stessa, la cui soluzione richiede gli sforzi integrati di molte sue componenti: autorità di governo, legislatori, esperti tecnici dei vari settori, sociologi, .. e del “sig. Rossi, cioè di ogni singolo Individuo, di ciascuno di noi. Ogni Individuo ha una propria *immagine* “o *“mappa* “ del mondo di tipo individuale che si forma in relazione ai diversi punti di osservazione, determinati dall'ambiente fisico, dalla struttura fisiologica, dai bisogni, dagli scopi e dalle esperienze passate di ognuno (Memoria del Vissuto). Ciò nonostante, vi sono molti tratti comuni nella immagine che tutti

hanno del mondo, dovuta alla conformazione del sistema nervoso e ad alcuni bisogni comuni e ciò ci consente delle generalizzazioni utili a definire alcune risposte comportamentali comuni.

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

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

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

LA PERSONALITA'

Allport la definisce come:

“L'organizzazione di quei sistemi psicofisici che stabiliscono l'adattamento dell'individuo all'ambiente”. Ognuno di noi, cioè, ha una propria organizzazione delle percezioni, delle motivazioni e delle risposte che componendosi fra loro in misura variabile, lo rendono unico ed irripetibile.

TRATTI DI RISPOSTA INTERPERSONALE

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

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

Fra i tratti primari di risposta interpersonale ricordiamo le:

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

IL RUOLO

In sociologia:

“Ruolo è il comportamento che ci si attende da parte di chi occupa una determinata posizione sociale”. Perché la società possa funzionare, ogni Individuo deve occupare una precisa posizione e deve svolgere il proprio ruolo.

Il ruolo è dunque un modello cui adeguarsi, ha una funzione normativa ma, nonostante vi siano ruoli ben definiti, gli Individui possono avere, al loro interno,

atteggiamenti diversi (cioè esercitare il ruolo con un proprio stile). Ogni singolo Individuo può ricoprire più ruoli che possono essere compatibili o generare conflitto. Il ruolo è diverso dalla personalità, anche se sono sempre in stretta relazione: “RUOLO” è il comportamento verso gli altri, che si esplicita in ogni posizione sociale “PERSONALITA” è il comportamento del singolo

SUB-CULTURA DEL DISASTRO

Per SUB-CULTURA del disastro si intende “tutto ciò che mette il sistema in grado di affrontare il disastro come

“EVENTO NOTO e GESTIBILE”

anche sulla scorta delle precedenti esperienze.
E’ dunque da considerarsi come l’insieme delle:

1. Tecnologie
2. Norme
3. Conoscenze
4. Procedure
5. Modelli di comportamento
6. Convinzioni
7. Valori
8. Atteggiamenti

che “quel” sistema sociale utilizza e considera adeguato alle proprie specifiche esigenze ed è in grado di attivare in relazione anche alle proprie reali capacità operative.
In questo senso, il disastro è da taluni studiosi considerato come: “La quintessenza dell’evento sociale”
in grado di fornire un laboratorio realistico per verificare l’integrazione e la capacità di resistenza e di recupero del sistema colpito.

Elementi chiave sono quindi:

- sistema colpito
- risorse
- capacità
- VULNERABILITA’
- reazioni individuali e collettive.

Un SISTEMA è TANTO MENO VULNERABILE QUANTO PIU’ SONO STATE CURATE L’ INFORMAZIONE e il COORDINAMENTO

ANALISI DEL D.Lgs. 7/1/95 - n° 2-

Il decreto si riferisce alla

“INFORMAZIONE PREVENTIVA ALLA POPOLAZIONE SUL RISCHIO INDUSTRIALE”

Emanato in seguito alle direttive europee n° 501/82 e n° 610/88, sulla scorta dell’esperienza dell’incidente avvenuto a “Seveso”, il decreto vuoi essere un punto di riferimento circa le modalità che gli amministratori locali dovrebbero mettere in atto in **riferimento** al problema sopra citato;

- decreto che trova le sue radici nel D.P.R. 175/88,
- nel D.M. Ambiente del 20/5/91,
- nella L.225/92 e nel D.L. n 529 del 7/9/94.

Fissa le linee guida ed intende offrire gli strumenti per attuare nelle zone individuate a rischio un’informazione sui rischi presenti nell’area, sulle modalità di allarme e sui comportamenti da tenere in caso di emergenza. Indica perciò:

- 1. come comunicare il rischio** (in particolare: usare un LINGUAGGIO semplice, tale da essere facilmente compreso e ricordato dalla gente)
- 2. quali debbano essere gli obiettivi dell’informazione** (... assicurare in fase di emergenza l’ATTIVAZIONE di COMPORTAMENTI conformi a quanto previsto nel piano da parte degli operatori e delle popolazioni interessate)
- 3. quali debbano essere i tempi dell’informazione** (... preventiva; in emergenza; post-emergenza)
- 4. quale contenuto debba avere l’informazione**
 - a.- fonte di rischio
 - b.- incidente rilevante
 - c. - “EMERGENZA”: ovvero la descrizione dei segnali di allertamento e delle norme di COMPORTAMENTO da adottare in caso di
 - d. - “INFORMAZIONE”: deve essere immediatamente comprensibile, operativa, incisiva e sintetica

quali comportamenti di autoprotezione mettere in atto all’eventuale accadimento del rischio

IMPORTANTE E NECESSARIO E’ CONSIDERARE:

l’ “eventuale divergenza fra i comportamenti consigliati e quelli che gli individui tenderebbero SPONTANEAMENTE ad assumere SE...”

PARTICOLARE ATTENZIONE VA PRESTATO PER:

“luoghi ad alta concentrazione di persone (scuole, ospedali....) e la “tempestività dei provvedimenti.”

Il D.Lgs. riporta anche una serie di schede operative illustrate per meglio evidenziare quando detto, da utilizzare anche con la popolazione, fatte le dovute e opportune modifiche in relazione alle singole e diverse situazioni.

LA COMUNICAZIONE

In linguistica: TRASMISSIONE DI INFORMAZIONE MEDIANTE MESSAGGI DA UN EMITTENTE AD UN RICEVENTE

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

Nella comunicazione vi è sempre:

- un ASPETTO TECNICO

- un ASPETTO RELAZIONALE

ognuno dei quali ha un livello tecnico e un livello pratico.

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

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

In emergenza, ci sono talmente tante e diverse informazioni, che l’individuo non sa più cos’è vero e cosa non lo è.

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

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

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

**COMUNICARE, PRODUCE SEMPRE UN EFFETTO
IMPARARE A GESTIRE LA COMUNICAZIONE E
IMPARARE A GOVERNARE I PROCESSI INFORMATIVI
E’ ELEMENTO ESSENZIALE NELLA GESTIONE DELL’EMERGENZA**

IL GRUPPO

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

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

Si appartiene ad un gruppo per soddisfare dei bisogni e quindi, condividendo gli stessi bisogni, si creano gli “SCOPI” del gruppo.

Ogni individuo di questo o quel gruppo, contribuisce a modellare e modificare il gruppo di cui fa parte e -al tempo stesso- ne è ‘modificato’.

In ogni gruppo formale, sono elementi molto importanti:

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

CHI APPARTIENE AD UN GRUPPO DOVREBBE AVERE:

- 1.- Elevato senso di identificazione
- 2.- Elevato senso di lealtà
- 3.- Capacità di conformarsi alle regole
- 4.- Capacità di conformarsi alle norme
- 5.- Capacità di conformarsi ai valori
- 6.- Capacità di conformarsi allo stile di vita del gruppo

L’INDIVIDUO INFLUENZA IL GRUPPO - IL GRUPPO INFLUENZA L’INDIVIDUO

LEADERSHIP

AUTORITA' CHE DERIVA AD UN INDIVIDUO DA

- Doti naturali
- Posizione sociale

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

- Carismatica
- Istituzionale

La LEADERSHIP ISTITUZIONALE, si riferisce al rapporto che si stabilisce a diversi livelli tra il dirigente e i subalterni in un sistema sociale (politico, produttivo, educativo, ...) o anche in piccolo GRUPPO FORMALE

In ogni caso la LEADERSHIP può essere:

- AUTORITARIA
- DEMOCRATICA

IL LEADER assume il ruolo di capo di un'organizzazione, di un gruppo, grazie **al fatto che** le sue decisioni e le sue idee, i suoi comportamenti e atteggiamenti **INFLUENZANO IN MODO NOTEVOLE I COMPONENTI DELLA COLLETTIVITA' CONSIDERATA.**

E' funzionale ai problemi di

- organizzazione
- direzione
- progettazione

PER IL RAGGIUNGIMENTO DI UN FINE O DI UNA META

Non si può ridurre ad ascendente personale, né ad un fatto casuale.

Un leader di “successo” deve motivare i membri del gruppo a mantenere armonia e soddisfazione, dirigendo al contempo e coordinando gli sforzi di tutti.

Deve cioè soddisfare le aspettative dei GREGARI.

NON ESISTE GRUPPO SENZA LEADER MA... NON ESISTE LEADER SENZA GREGARI NE GREGARI SENZA LEADER !!!

LA PREVENZIONE

La prevenzione è un'attività silenziosa.

Se nessuno si accorge che manca significa che sta funzionando.

Per attivare una cultura di prevenzione bisogna saper leggere e saper far crescere agli altri nuovi metodi di lettura di se stessi e del mondo.

Gridare, parlare, mostrare e contare non sono prevenzione, ma rituali magici tramite i quali una cultura fortifica la propria indifferenza verso i deboli, seppellendoli sotto il monumento della celebrazione.

E' difficile che una cultura amante del chiasso e dei grandi titoli possa desiderare un'effettiva attività di prevenzione (di M. Buscema)

CHI SCEGLIE DI FARE IL VOLONTARIO

DEVE

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

DOVREBBE PREPARARSI NEL MIGLIORE DEI MODI AD INTERVENIRE CON LA SPERANZA DI NON DOVERLO MAI FARE E LA CONVINZIONE DI ESSERE UTILE ANCHE IN “TEMPI DI PACE” (utili, non indispensabili!!!)

COMPORAMENTO CON I PORTATORI DI HANDICAP

Compassione

considerano la sofferenza un comportamento di circostanza delle persone “normali”

Aiuto

- chiedere sempre se desidera essere aiutato
- fare senza dare nell’occhio e sempre con naturalezza
- non aiutare per soddisfare la propria vanità, ma solo in ciò che non può fare senza eliminare tutte le difficoltà

Possibilità

mai sottovalutare le possibilità e le capacità di ciascuno

Contatto

offrire sempre un contatto umano

Domande

rispondere con gentilezza, anche ad eventuali domande imbarazzanti

Bisogno

- dare l’impressione che, nel lavoro, si abbia bisogno di lui e il suo compito sia ben preciso

Bambino

-consentire ai bambini “normali “ di giocare con un bambino “H” perché il loro rapporto è comunque più naturale

SOCCORSI SOCIO-ASSISTENZIALI

Quando si parla di soccorsi socio-assistenziali in emergenza, ci si riferisce in generale, a tutte quelle attività e/o strategie messe in atto per soccorrere le popolazioni colpite da eventi calamitosi, riferentesi alle problematiche relative all’alimentazione, al vestiario, agli alloggiamenti e ai soccorsi sanitari. Questi ultimi però, hanno un loro specifico settore ed una loro specifica organizzazione, che esula da questo contesto.

Alimentazione

In questo settore si possono prevedere due diversi programmi:

- un programma nutrizionale d’urgenza, necessario per una sopravvivenza immediata (ciò prevede molto materiale alimentare ed in genere la preparazione e il consumo in comune dei pasti)
- un programma alimentare, integrante il primo e in genere successivo (ciò prevede il lavoro di molti specialisti per redigere piani nutrizionali mirati a soggetti particolari quali bambini, anziani e ammalati)

Il sistema migliore sarebbe, una volta passata la prima emergenza, distribuire le razioni e consentire ad ogni famiglia di cucinare autonomamente (anche se non è certamente il sistema più facile). Ciò comunque è un primo passo verso la ricostruzione dell'unità familiare.

Nel caso venga invece allestito un centro di alimentazione, questo dovrebbe essere nelle vicinanze dei luoghi di alloggio e si dovrebbe:

- incoraggiare la partecipazione dei sinistrati alla gestione
- evidenziare con scritte e cartelli la quantità e qualità delle razioni, gli orari e i criteri di distribuzione
- controllare l'equità della distribuzione
- prevedere e mettere in funzione un sistema funzionale per lo smaltimento dei rifiuti

Un cenno particolare per l'invio di “colli alimentari”: esiste un codice internazionale per la codifica dei viveri che consente l'identificazione degli alimenti da parte di chi invia e di chi riceve: “banda rossa”.

Vestiaro

Per quanto riguarda questo settore, è utile ricordare che è preferibile acquisire esclusivamente vestiario nuovo (anche se quello usato può essere venduto e/o ceduto ad industrie per la riconversione; nel qual caso la P.A. sarà il garante perché il ricavato venga utilizzato esclusivamente per la popolazione colpita).

E' comunque necessario prevedere:

- il censimento della popolazione
- il censimento dei punti di distribuzione
- il censimento delle organizzazioni e/o delle aziende presenti sul territorio in grado di fornire materiale atto allo scopo
- l'utilizzo, nei limiti del possibile, dei sinistrati stessi per la gestione Identificazione internazionale dei colli di vestiario e il loro stoccaggio: “banda blu”.

Alloggiamenti

Per gli alloggiamenti è necessario innanzitutto prevedere, localizzandole in fase di previsione e prevenzione, le possibili aree dove ubicarli e le necessarie infrastrutture primarie e secondarie. Al momento dell'utilizzo della tendopoli o altro alloggio di fortuna è necessario:

- sistemare soggetti e/o gruppi etnici che tradizionalmente non hanno mai convissuto o che potrebbero generare eventuali attriti, in posti lontani gli uni dagli altri
- ricercare e quando necessario riunire, i gruppi familiari dispersi
- affiancare all'opera dei soccorritori personale del luogo, nominando anche dei “delegati dei sinistrati” per meglio far interagire le diverse componenti presenti
- costituire una centrale di informazioni per i sinistrati presenti nel campo, i loro parenti e coloro che hanno necessità di avere delle informazioni; inoltrare messaggi e informazioni da e per la zona evacuata.

E' importante, in questa fase, la presenza di organizzazioni di volontariato locali da affiancare durante tutto il periodo della gestione.